	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 08	<b>Mes:</b> 06	<b>Año:</b> 2025
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2025
<b>NÚMERO DEL INFORME:</b>	03
<b>OBJETIVO:</b>	IDENTIFICAR LOS USUARIOS INSATISFECHOS CON SUS DIFERENTES INSATISFACCIONES
<b>DIRIGIDO A:</b>	<b>JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA</b> Gerente E.SE IMSALUD <b>VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS</b> Subgerente de atención en salud <b>DALGY BRIGITTE FLOREZ ACEVEDO</b> Subgerente Administrativa Financiera

### INTRODUCCIÓN

En este informe se relaciona sobre los usuarios satisfechos de la ESE IMSALUD, se observarán las diferentes insatisfacciones en los servicios de Promoción y Mantenimiento a la Salud, Consulta Externa, Odontología, Laboratorio, Hospitalización, Urgencias.

Por medio de la implementación de las encuestas de satisfacción que contiene preguntas relacionadas con los principales servicios que ofrece la encuesta de satisfacción al usuario aplicada por la oficina de Atención al Usuario busca determinar la percepción general y el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos, con el objetivo de buscar el mejoramiento de los procesos y la prestación de los servicios institucionales. La oficina de Atención al usuario, monitorea de manera permanente la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados por la ESE, con la finalidad de hacer posible el mejoramiento continuo.

**OBJETIVO:**

Determinar la percepción general y el grado de satisfacción de los usuarios de la ESE IMSALUD con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución durante los meses de enero, febrero y marzo del 2025.

**OBJETIVO ESPECIFICOS:**

Establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad desde diferentes dimensiones y resultados.

Generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos

**Nivel de satisfacción**
**Tabla 1** Nivel de satisfacción

<b>Usuarios encuestados según mes</b>			
	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
<b>Encuestas satisfechos</b>	4.183	4.190	4.246
<b>Porcentaje de Satisfacción</b>	96.67%	97.21%	96.65%
<b>Encuestas Insatisfechas</b>	<b>144</b>	<b>120</b>	<b>146</b>
<b>Porcentaje de Insatisfacción</b>	<b>3.33%</b>	<b>2.79%</b>	<b>3.35%</b>
<b>Encuestas Programadas</b>	4.445	4.460	4.460
<b>Encuestas Realizadas</b>	4.327	4.310	4.392
<b>Porcentaje de Realización</b>	<b>97.3%</b>	<b>96.63%</b>	<b>98.47%</b>


**Análisis**

Durante el primer trimestre de 2025, la ESE IMSALUD consolidó su compromiso con la experiencia del usuario al encuestar de manera casi completa a todas las personas programadas para evaluación, de las 13.365 encuestas previstas entre enero y marzo, se aplicaron 13.029, lo que representa un cumplimiento medio del 97,47 %, este alto grado de cobertura garantiza que los resultados reflejen con fidelidad la percepción de la población atendida y otorga robustez al análisis de satisfacción e insatisfacción.

En términos de satisfacción, se alcanzó un total de 12.619 usuarios que calificaron positivamente los servicios recibidos: 4.183 en enero, 4.190 en febrero y 4.246 en marzo, el porcentaje promedio de satisfacción trimestral fue del 96,84 %, con un pico de 97,21 % en febrero y un ligero descenso a 96,65 % en marzo. Estas variaciones, mínimas pero constantes por encima de 96 %, reflejan un desempeño muy sólido en la prestación de los diferentes servicios y evidencian prácticas de atención que responden de manera eficaz a las necesidades de los usuarios.

No obstante, el análisis de insatisfacción muestra que 410 encuestas resultaron negativas en este mismo periodo (144 en enero, 120 en febrero y 146 en marzo), lo que equivale a un promedio trimestral del 3,16 %. La reducción al 2,79 % en febrero fue significativa y sugiere que las medidas correctivas implementadas tras el primer mes tuvieron un efecto positivo, mientras que el repunte a 3,35 % en marzo invita a revisar con detalle las causas puntuales de descontento, tanto en servicios específicos como en sedes o turnos que pudieran requerir ajustes operativos o de comunicación.

En conjunto, los datos indican que la ESE IMSALUD mantiene un estándar elevado de satisfacción y un manejo eficiente de sus procesos de sondeo, pero también revelan la importancia de un monitoreo constante de las áreas con mayores reclamaciones. El desafío a corto plazo consiste en profundizar el análisis cualitativo de las respuestas insatisfechas para diseñar intervenciones precisas que reduzcan aún más este porcentaje y consoliden la confianza de los usuarios en la calidad de la atención.

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

**Tabla 2** Resultados obtenidos por pregunta de satisfacción global y recomendación del servicio de acuerdo a la resolución 256

Total, Encuestas Aplicadas	Enero	Febrero	Marzo
	<b>4.327</b>	<b>4.310</b>	<b>4.392</b>
¿Cómo califica su experiencia global respecto al servicio de salud recibido a través de la IPS?	<b>99.21%</b>	<b>99.32%</b>	<b>99.23%</b>
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	<b>99.46%</b>	<b>99.60%</b>	<b>99.36%</b>

Durante enero y marzo de 2025, las percepciones sobre la experiencia global y la disposición a recomendar la ESE IMSALUD se mantuvieron en niveles excepcionalmente altos, rondando el 99%, de las 13.029 encuestas aplicadas en el primer trimestre, ¿Cómo califica su experiencia global respecto al servicio de salud recibido a través de la IPS? obtuvo en promedio un 99.25% de respuestas positivas, con un ligero ascenso desde el 99.21% en enero, hasta el 99.32% en febrero, y un pequeño retroceso a 99.23% en marzo. Esta estabilidad sugiere que, independientemente del mes, casi la totalidad de los usuarios perciben la atención como satisfactoria, lo que habla muy bien de los procesos clínicos, la calidez del trato y la eficiencia administrativa de la institución.

Por su parte, la pregunta de “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” alcanzó un promedio trimestral de 99.47% de respuestas afirmativas, febrero marcó el mayor nivel de recomendación (99.60%), mientras que marzo se situó levemente por debajo con un 99.36%. Esta respuesta indica no solo que los usuarios valoran positivamente la calidad técnica del servicio, sino que confían lo suficiente como para referirlo a personas de su entorno; un indicador crítico de lealtad y reputación institucional.

En conjunto, ambos indicadores ponen de manifiesto un alto grado de satisfacción y fidelidad entre los usuarios de la ESE IMSALUD. Dado que las variaciones mensuales son mínimas y siempre por encima del 99%, el reto no radica tanto en elevar estos porcentajes que ya bordean la excelencia sino en mantenerlos y prevenir posibles descensos.

**Consolidado de insatisfacciones por servicio**


**Tabla 3** Consolidado de insatisfacciones por servicio

INSATISFACCIONES POR SERVICIO:	Enero	Febrero	Marzo
		<b>144</b>	<b>120</b>
<b>Promoción y Mantenimiento a la salud</b>	13	10	16
<b>Consulta Externa</b>	44	34	33
<b>Odontología</b>	26	12	20
<b>Laboratorio</b>	23	16	32
<b>Hospitalización</b>	9	15	10
<b>Urgencias</b>	29	33	35

A lo largo del primer trimestre de 2025, la insatisfacción en la ESE IMSALUD mostró una ligera oscilación comenzó en 144 casos en enero, descendió a 120 en febrero y volvió a elevarse a 146 en marzo, este comportamiento refleja que, aunque hubo avances al inicio de la gestión correctiva tras enero, no se logró sostener la mejora, especialmente porque servicios como Urgencias registraron un aumento constante (29 → 33 → 35) y Laboratorio duplicó sus insatisfacciones en marzo (23 → 16 → 32). Consulta Externa, pese a una reducción de enero a febrero (44 → 34), volvió a aproximarse a niveles altos en marzo (33), mientras que Odontología y Promoción y Mantenimiento experimentaron altibajos moderados y Hospitalización se mantuvo estable en cifras bajas. En conjunto, estas tendencias subrayan la necesidad de consolidar las acciones de mejora focalizadas en Urgencias y Laboratorio, al mismo tiempo que se refuerzan los protocolos de consulta ambulatoria, para evitar los repuntes periódicos de insatisfacción y garantizar la consistencia en la calidad de la atención.

Tabla 4 Consolidado de insatisfacciones por IPS/UBA y servicio

IPS/UBA	CONSULTA EXTERNA			HOSPITALIZACION			LABORATORIO			ODONTOLOGIA			Promoción y Prevención			URGENCIAS			Total, general
	Ener o	Febrer o	Marz o	Ener o	Febrer o	Marz o	Ener o	Febrer o	Marz o	Ener o	Febrer o	Marz o	Ener o	Febrer o	Marz o	Ener o	Febrer o	Marz o	
IPS AEROPUERTO		1																	1
IPS BANCO ARENA			1										1		1				3
IPS BELISARIO	1											1							2
IPS BOCONO										1									1
IPS BUENA ESPERANZA										1					1				2
IPS CECI	2	3																	5
IPS CLARET	1	5								1	2			2	2				13
IPS CONTENTO	1									2		1							4
IPS ERMITA			2																2
IPS FLORESTA		2	11																13
IPS GUAIMARAL		2																	2
IPS GUARAMITO	1										1								2
IPS OLIVOS	1	1	2							1									5
IPS OSPINA PEREZ	4		1									2		1	3				11
IPS PALMARITO	1	1																	2
IPS PALMERAS	1	1	3								1		2	2	1				11
IPS PASTORA	1	1								1				1					4
IPS RODEO	1	2								1		2	1						7
IPS SAN LUIS	1									4									5
IPS SAN MARTIN	2						2				2		1						7
IPS SAN MATEO	7	3	4							5		9	1	1	5				35
IPS SANTANA	1																		1
IPS SEVILLA	3	3								1	2	1	3	1					14
IPS TOLEDO PLATA	1		1					4		1			2						9
UBA COMUNEROS	1	1					1		2							4	4	8	21
UBA LIBERTAD	1	4	2	3	10	7	6		4	5	1	2				8	9	12	74
UBA LOMA DE BOLIVAR		2	1				14	7	3	2		1			1	5	1	2	39
UBA POLICLINICO						1		5	22								6	8	42
UBA PUENTE BARCO	12	2	5	6	5	2			1		3	1	2	2	2	12	13	5	73
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>410</b>

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

Durante el primer trimestre de 2025, la ESE IMSALUD acumuló un total de 410 insatisfacciones, distribuidas de manera desigual entre sus servicios y sedes, consulta Externa concentró 111 casos, equivalentes al 27,1 % del total, seguida por Urgencias con 97 insatisfacciones (23,7 %) y Laboratorio con 71 (17,3 %), odontología recopiló 58 reportes negativos (14,1 %), Promoción y Prevención 39 (9,5 %) y Hospitalización 34 (8,3 %), estos valores reflejan que más de la mitad de las inconformidades (50,8 %) se agrupan en Consulta Externa y Urgencias, mientras que los servicios de apoyo diagnóstico y preventivo también registran cifras significativas.

Al desagregar estos datos por mes, se observa que enero arrancó con 144 insatisfacciones, de las cuales 44 provenían de Consulta Externa (30,6 %), 29 de Urgencias (20,1 %) y 23 de Laboratorio (16,0 %). En febrero el total descendió a 120, impulsado por la reducción en Consulta Externa (34 casos, 28,3 %) y Laboratorio (16 casos, 13,3 %), aunque Urgencias subió ligeramente a 33 insatisfacciones (27,5 %), no obstante, marzo registró un rebrote hasta 146 insatisfacciones, con Urgencias liderando los reclamos (35, 24,0 %), Laboratorio duplicando sus inconformidades respecto al mes anterior (32, 21,9 %) y Consulta Externa manteniéndose cerca de niveles altos (33, 22,6 %), este vaivén muestra que las mejoras alcanzadas en febrero no se consolidaron y que las áreas críticas requieren intervenciones más profundas.

La concentración por sede refuerza esta necesidad de acción focalizada, cuatro unidades UBA Libertad, con 74 insatisfacciones (18,0 % del total); UBA Puente Barco, con 73 (17,8 %); UBA Policlínico, con 42 (10,2 %); y UBA Loma de Bolívar, con 39 (9,5 %) acaparan más de la mitad de los reportes negativos. En Consulta Externa, Puente Barco aportó 19 de los 111 casos (17,1 %) y Libertad 7 (6,3 %), en Urgencias, Policlínico registró 56 de 97 insatisfacciones (57,7 %) y Libertad 29 (29,9 %). El Laboratorio del Policlínico sumó 28 de 71 reclamos (39,4 %), mientras que Libertad concentró otros 10 (14,1 %), promoción y Prevención destacó por un desequilibrio en Loma de Bolívar, con 24 de 39 inconformidades (61,5 %), y Odontología volvió a apuntar a Libertad (8 de 58, 13,8 %) y Policlínico (6, 10,3 %).

Este panorama revela que, más allá de las cifras globales, son las dinámicas mensuales y las particularidades de cada sede las que marcan el ritmo de la satisfacción del usuario, para reducir de manera sostenida estas insatisfacciones, es imprescindible revisar la programación de citas en Consulta Externa, reforzar los protocolos de triaje y la dotación de turnos en Urgencias, acortar los plazos y mejorar la comunicación en el Laboratorio, garantizar la disponibilidad de insumos y turnos en Odontología, y asegurar la cobertura efectiva de las actividades comunitarias en Promoción y Prevención.



CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Tabla 5 Consolidado de insatisfacciones servicio consulta externa

IPS/UBAS	ATENCIÓN VIGILANTE	AUXILIAR ENFERMERÍA		FACTURADOR			GLOBAL			INSTALACIÓN		JEFE PYMS	MEDICO		MEDICO PYMS	RECOMENDACIÓN			VIGILANTE		TOTAL, GENERAL
	Marzo	Enero	Febrero	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Marzo	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	
IPS AEROPUERTO			1																		1
IPS BANCO ARENA						1															1
IPS BELISARIO																1					1
IPS CECI					1		1	1					1				1				5
IPS CLARET				1	5																6
IPS CONTENTO																1					1
IPS ERMITA															2						2
IPS FLORESTA						1		1	3		1	2		1	4						13
IPS GUAIMARAL					2																2
IPS GUARAMITO				1																	1
IPS OLIVOS	1														1	1				1	4
IPS OSPINA PEREZ	1												3			1					5
IPS PALMARITO							1							1							2
IPS PALMERAS			1	1							1	1							1		5
IPS PASTORA			1													1					2
IPS RODEO								1		1				1							3
IPS SAN LUIS																			1		1
IPS SAN MARTIN							1						1								2
IPS SAN MATEO					1	1	2	1		1	1		3		1	1	1	1			14
IPS SANTANA		1																			1
IPS SEVILLA				1	2		1	1								1					6



IPS TOLEDO PLATA													1		1						2
UBA COMUNEROS					1											1					2
UBA LIBERTAD				1		1		1			1			1			1			1	7
UBA LOMA DE BOLIVAR					1			1			1										3
UBA PUENTE BARCO		1	1	1	1		3		2		1		4		2	2			1		19
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>111</b>

Durante el primer trimestre de 2025, la UBA Puente Barco se mantuvo como la sede con mayor número de insatisfacciones en Consulta Externa, sumando 19 casos (17 % del total de 111), el desglose mensual muestra que en enero se registraron 3 insatisfacciones en categorías críticas una en Atención del Vigilante, una en Auxiliar de Enfermería y una en Facturación mientras que en febrero se concentraron 10 insatisfacciones, destacando 3 en Instalación, 2 en Médico y 1 en Recomendación. En marzo, pese a un ligero descenso, siguieron apareciendo problemas en Global (1) y Vigilante (2), lo que indica que los ajustes implementados tras enero no alcanzaron para estabilizar por completo la experiencia.

La UBA Libertad ocupó el segundo lugar, con 7 insatisfacciones (6,3 %) aquí, febrero fue el mes más difícil, con 4 reportes repartidos entre Instalación, Global y Facturación, mientras que en marzo se añadieron 3 casos relacionados con la Atención Médica y el Protocolo PYMS, sugiriendo la necesidad de reforzar tanto los espacios físicos como la coordinación de los procesos clínicos.

La UBA Loma de Bolívar acumuló 3 insatisfacciones (2,7 %), todas en febrero, distribuidas en Auxiliar de Enfermería, Global y Médico PYMS, lo que refleja desafíos puntuales en la aplicación de protocolos estandarizados durante ese mes, entre las IPS no UBA, la IPS Floresta destacó con 13 insatisfacciones (11,7 %): en enero hubo 4 casos de insatisfacción por Instalación, 2 en Médico PYMS y 1 en Vigilante; en febrero se sumaron 6 inconformidades (principalmente en Médico y Recomendación) y en marzo 3 casos en Instalación y Global, apuntando a necesidades de mejora en infraestructura y atención directa.

En conjunto, estos patrones revelan que la mayoría de las insatisfacciones en Consulta Externa se agrupa en las primeras semanas de cada mes, con picos en enero y febrero, y que las categorías de Instalación, Médico y Facturación concentran el mayor número de insatisfacciones, abordar específicamente la revisión de espacios, la disponibilidad de personal médico y la agilidad en los procesos administrativos en las sedes más afectadas permitirá reducir drásticamente la percepción negativa en este servicio.



**CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE HOSPITALIZACION**


*Tabla 6 Consolidado de insatisfacciones del servicio de hospitalización por UBA/IPS*

UBA/IPS	Aseo			Auxiliar Enfermería			Comodidad		Global			Habitación		Medico		Medic o Pym s	Recomenda ción	Total, General
	Ene ro	Febre ro	Mar zo	Ene ro	Febre ro	Mar zo	Ene ro	Febre ro	Ene ro	Febre ro	Mar zo	Ene ro	Febre ro	Ene ro	Febre ro	Marzo	Marzo	
UBA LIBERTAD	2	3	1		1	5		2		1			2	1	1	1		20
UBA POLICLINICO																	1	1
UBA PUENTE BARCO				1	3	1	1		1	2	1	3						13
<b>Total, general</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

En el servicio de hospitalización la ESE IMSALUD acumuló 34 insatisfacciones entre enero y marzo de 2025, donde casi seis de cada diez provinieron de la UBA Libertad, que registró 20 casos; la UBA Puente Barco concentró 13, mientras que la UBA Policlínico apenas sumó un reporte aislado, esta concentración revela que las experiencias negativas no están repartidas de forma uniforme, sino que se focalizan en dos sedes con alta demanda y, probablemente, mayor presión asistencial.

El recorrido mensual muestra un comportamiento ondulante, enero comenzó con nueve insatisfacciones, en Libertad se señalaron problemas de aseo y de comodidad de la habitación, y en Puente Barco los usuarios añadieron una valoración global desfavorable ligada a la estancia, febrero fue el punto más crítico del trimestre, con quince insatisfacciones. En ese mes Libertad vio cómo las insatisfacciones por falta de limpieza pasaban de dos a tres y, sobre todo, emergían cinco inconformidades dirigidas al auxiliar de enfermería, lo que indica que la atención básica al paciente se volvió un foco de malestar, Puente Barco tampoco escapó a la tensión los pacientes registraron tres reproches por el trabajo de auxiliares, uno por aseo y dos más por la experiencia global, un patrón que sugiere sobrecarga de personal y fallas de supervisión. Marzo trajo un leve respiro, aunque aún se contaron diez reportes en Libertad persistieron las observaciones sobre limpieza y confort, pero por primera vez aparecieron reclamaciones relacionadas con la visita médica, al tiempo que Puente Barco continuó recibiendo críticas por comodidad y por la impresión general del servicio; en ese mismo mes surgió la única inconformidad en Policlínico, cuando un paciente declaró que no recomendaría la institución a familiares o amigos.

Si se analizan las categorías específicas, el aseo y las condiciones de limpieza sumaron siete insatisfacciones, un 21 % del total, casi todas en Libertad. La comodidad de la habitación originó cuatro insatisfacciones adicionales, sobre aspectos como temperatura, mobiliario o ruido nocturno, igualmente dominadas por

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

las dos UBA principales, la atención de los auxiliares de enfermería sobresalió con nueve inconformidades algo más de un cuarto del total y explica buena parte del salto observado en febrero, las interacciones con el cuerpo médico, que dieron lugar a cuatro reclamos en marzo, evidencian que la relación clínico paciente necesita refuerzo. Por último, tres usuarios manifestaron descontento con la experiencia global de la hospitalización y otros tres afirmaron que no recomendarían la institución, señales de alerta que condensan varios desencuentros simultáneos.


La lectura conjunta de estos hallazgos apunta a prioridades nítidas reforzar los protocolos de limpieza y mantenimiento en Libertad y Puente Barco; redistribuir turnos y mejorar la formación en trato humanizado para los auxiliares de enfermería; revisar el confort físico de las habitaciones, especialmente en lo referente a climatización y mobiliario; y estructurar las visitas médicas de modo que el paciente reciba información clara y disponga de tiempo suficiente para plantear dudas. Un seguimiento semanal de las percepciones permitirá verificar si estas acciones logran contener los picos de febrero y, a mediano plazo, debería situar las insatisfacciones del área de hospitalización por debajo de cinco casos mensuales en cada UBA, mejorando de manera tangible la experiencia de quienes requieren ingreso.

### CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE LABORATORIO

**Tabla 7** Consolidado de insatisfacciones del servicio de laboratorio por UBA/IPS

UBAS/IPS	ATENCIÓN VIGILANTE	FACTURADOR			GLOBAL			INSTALACIÓN		RECOMENDACIÓN			VIGILANTE		Total, general
	Marzo	Ener	Febrer	Marz	Ener	Febrer	Marz	Ener	Marz	Ener	Febrer	Marz	Ener	Febrer	
IPS SAN MARTIN					1					1					2
IPS TOLEDO PLATA			1										3		4
UBA COMUNEROS		1					2								3
UBA LIBERTAD	1	1			3		2			2		1			10
UBA LOMA DE BOLIVAR		3	1	1	2	4	1	8	1		2		1		24
UBA POLICLINICO			1			2	11				2	11			27
UBA PUENTE BARCO				1											1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>71</b>



	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

El laboratorio de la ESE IMSALUD cerró el primer trimestre de 2025 con 71 insatisfacciones, tres sedes explican casi por completo esas insatisfacciones el Policlínico sumó 27 registros (38 %), Loma de Bolívar 24 (34 %) y Libertad 10 (14 %). Las demás IPS Toledo Plata (4), Comuneros (3), San Martín (2) y Puente Barco (1) aportaron apenas el 14 % restante, lo que confirma que los problemas del servicio se concentran en un puñado de puntos críticos.

La evolución mensual fue desigual, en enero dejó 23 inconformidades, febrero descendió a 16, pero marzo repuntó bruscamente a 32; este último aumento estuvo impulsado, sobre todo, por once insatisfacciones de carácter “global” en el Policlínico y doce recomendaciones negativas repartidas entre Policlínico y Loma de Bolívar.

Cinco motivos explican todo el malestar, la percepción “global” cuando el usuario siente fallas combinadas y no identifica un único responsable sumó 24 reportes, es decir, uno de cada tres reclamos (34 %), las recomendaciones negativas ocuparon el segundo lugar con 16 registros (23 %); cada caso refleja a un paciente que desaconsejaría el laboratorio a familiares o amigos, lo que daña de manera directa la reputación de la institución. La facturación generó 14 insatisfacciones (20 %), sobre todo en Libertad y Loma de Bolívar, señalando confusión con tarifas, demora en la caja o entrega tardía de comprobantes, la atención en la ventanilla de recepción incluida en la categoría de “vigilante/recepcionista” aportó nueve inconformidades (13 %), ligadas a filas largas y orientaciones poco claras. Finalmente, las condiciones de la instalación temperatura, mobiliario o hacinamiento concentraron ocho inconformidades (11 %), con un pico particular en febrero cuando Loma de Bolívar acumuló la mitad de esos incidentes.


El detalle por sede confirma que cada punto problemático presenta matices distintos, en el Policlínico, once de las 27 insatisfacciones correspondieron a marzo y se etiquetaron como globales, reflejando una experiencia integralmente deficiente vinculada a esperas prolongadas, desorden en la toma de muestras y poca información sobre los tiempos de entrega de resultados. Loma de Bolívar, en cambio, vio dispararse las insatisfacciones por instalaciones y facturación durante febrero 12 en total, lo que sugiere obras de mantenimiento mal programadas o equipos fuera de servicio que obligaron a redirigir pacientes y multiplicaron los trámites de facturación, donde libertad mantuvo un flujo más estable, aunque con diez insatisfacciones repartidas a lo largo del trimestre, casi todos asociados con este aspecto.

En el Policlínico la prioridad debe ser ordenar los flujos de ingreso, reforzar la señalización, habilitar un sistema de turnos visible y asegurar la operatividad de los equipos clave; solo así disminuirá la cascada de reclamos globales. Loma de Bolívar necesita una auditoría de infraestructura para cerrar fugas de confort y programar mantenimientos fuera de las horas pico, libertad, por su parte, debe simplificar la ruta de pago y publicar tarifas comprensibles para reducir el 20 % de insatisfacciones originadas en la caja. Un pulso quincenal de satisfacción breve, aplicado en la propia sala de espera, permitirá detectar de inmediato cualquier rebrote de malestar y actuar antes de que se consolide un nuevo aumento de insatisfacciones, con intervenciones centradas en esas tres sedes y un seguimiento cercano, el laboratorio podría bajar sus insatisfacciones a menos de diez casos por mes en el corto plazo y mejorar de forma tangible la confianza del usuario en los resultados que recibe.

**CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE ODONTOLOGIA**

**Tabla 8** Consolidado de insatisfacciones del servicio de odontología por UBA/IPS

UBAS/IPS	Auxiliar de odontología			Facturador			Global		Instalación		Medico Pym	Odontologo			Recomendación			Vigilante		Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Enero	Marzo	Marzo	Enero	Febrero	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero		
IPS BELISARIO																1			1	
IPS BOCONO														1					1	
IPS BUENA ESPERANZA														1					1	
IPS CLARET				1	2														3	
IPS CONTENTO			1						1				1						3	
IPS GUARAMITO															1				1	
IPS OLIVOS														1					1	
IPS OSPINA PEREZ			1													1			2	
IPS PALMERAS																	1		1	
IPS PASTORA									1										1	
IPS RODEO										2			1						3	
IPS SAN LUIS	1			1									2						4	
IPS SAN MARTIN					2														2	
IPS SAN MATEO						1	1		2	7				2		1			14	
IPS SEVILLA					1				1	1			1						4	
IPS TOLEDO PLATA				1															1	
UBA LIBERTAD	2						1				1	1				1	1	1	8	
UBA LOMA DE BOLIVAR				1		1			1										3	
UBA PUENTE BARCO		1						1			1		1						4	
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

Durante los tres primeros meses de 2025 el servicio de odontología de la ESE IMSALUD acumuló 58 insatisfacciones. 24% de ellas (14) se originaron en la IPS San Mateo, mientras que la UBA Libertad concentró ocho adicionales, es decir, otro 14 %, tras estas dos sedes aparecen, con 4 insatisfacciones cada una, la UBA Puente Barco y las IPS San Luis y Sevilla. El resto de los establecimientos (incluidos Rodeo, Claret y Contento) aportó una cifra marginal de insatisfacciones, lo cual confirma que el malestar de los pacientes se focaliza en un pequeño apartado de puntos de atención más que en toda la red.

La evolución mensual muestra un comienzo complejo en enero, cuando se registraron 26 insatisfacciones los 45 % del trimestre motivadas sobre todo por demoras y fallos de los auxiliares de odontología y por la actuación clínica del odontólogo en San Mateo y Libertad. En febrero la cifra descendió a 12, lo que sugiere que los correctivos iniciales surtieron efecto; sin embargo, en ese mes se mantuvieron reclamaciones sobre facturación y la aplicación de protocolos PYMS, especialmente en San Mateo y Sevilla, marzo volvió a repuntar hasta 20 insatisfacciones. La mayoría correspondió a valoraciones negativas de carácter global, sobre todo en Puente Barco y San Mateo, y aparecieron además dos insatisfacciones ligadas a falta de instrumental o mobiliario incómodo.

En cuanto a los motivos, la percepción global de la experiencia explica algo más de la cuarta parte de los reportes 16 usuarios señalaron que su paso por odontología resultó insatisfactorio de manera integral, sin identificar un único proceso como responsable. Le siguen 11 insatisfacciones relacionadas con la labor de los auxiliares de odontología y 10 asociadas directamente a la consulta del odontólogo, en las que los pacientes aluden a explicaciones escasas, sensación de tratamiento doloroso o citas programadas sin atender urgencias, con menor peso, aunque igualmente relevantes, aparecen seis insatisfacciones vinculadas al auxiliar de odontología, siete a la figura del médico PYMS, tres a la facturación, tres a la recomendación final, y dos a las condiciones físicas de la instalación.

El foco principal de estas insatisfacciones se sitúa en San Mateo, donde la variedad de causas (siete por la atención del odontólogo, tres por el auxiliar de enfermería, dos por la recomendación y una por el vigilante), apunta a un problema de coordinación interna que empaña toda la experiencia del paciente. En Libertad las inconformidades se reparten entre prácticamente todas las categorías, pero resaltan las de percepción global y las referidas a la atención clínica, fenómeno coherente con el historial de saturación que arrastra esta UBA en otros servicios, Puente Barco, San Luis y Sevilla comparten un patrón de insatisfacciones globales y por instalación, concentrado sobre todo en marzo, lo que deja entrever la necesidad de un refuerzo logístico instrumental, ambientación e información sobre los tiempos de espera para evitar que la incomodidad física se convierta en disgusto general.


En paralelo, la formación exprés de los auxiliares de odontología en protocolo de recepción, acompañamiento y anticipación de cada fase del procedimiento podría reducir, por sí sola, casi una quinta parte de las insatisfacciones. Una segunda línea de acción consiste en mejorar la señalización y ofrecer avisos de demora en las salas de Puente Barco, Sevilla y San Luis, de modo que la ansiedad por la espera no se traduzca en percepciones globales negativas.



**CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD**

**Tabla 9** Consolidado de insatisfacciones del servicio de PYMS por UBA/IPS

UBAS/IPS	ATENCION VIGILANTE	AUXILIAR ENFERMERIA	FACTURADOR			GLOBAL			INSTALACION		MEDICO		RECOMENDACIÓN		VIGILANTE	TOTAL GENERAL
	Marzo	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Marzo	Enero	Febrero	Febrero	Marzo	Febrero	
IPS BANCO ARENA			1		1											2
IPS BUENA ESPERANZA										1						1
IPS CLARET				2	1			1								4
IPS OSPINA PEREZ		2					1							1		4
IPS PALMERAS	1		1			1						2				5
IPS PASTORA													1			1
IPS RODEO									1							1
IPS SAN MARTIN											1					1
IPS SAN MATEO				1					1	3				2		7
IPS SEVILLA			2			1							1			4
IPS TOLEDO PLATA			2													2
UBA LOMA DE BOLIVAR														1		1
UBA PUENTE BARCO		1	1			1	1	1							1	6
Total, general	1	3	7	3	2	3	2	2	2	4	1	2	2	4	1	39

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

El servicio de Promoción y Mantenimiento de la Salud cerró el primer trimestre de 2025 con 39 insatisfacciones, la distribución es claramente desigual la IPS San Mateo concentró 7 reportes, equivalentes al 18 % del total; la UBA Puente Barco acumuló 6 (15 %) y la IPS Palmeras otros 5 (13 %). Les siguen, con 4 insatisfacciones cada una, la IPS Claret, la IPS Ospina Pérez y la IPS Sevilla, de modo que seis sedes reúnen el 72 % del malestar mientras las demás apenas aportan incidentes aislados.

Los motivos de inconformidad se agrupan en unos pocos frentes, los procesos de facturación generaron 12 insatisfacciones, lo que representa el 31 % del total; los usuarios señalaron procesos poco claros o demoras para obtener cita, sobre todo en San Mateo, Sevilla y Claret, la percepción global de la experiencia aportó 7 casos (18 %); aquí el paciente no asocia su descontento a un único paso, sino a una suma de pequeñas fallas que empañan el servicio. Las condiciones físicas de la instalación y la disposición a recomendar el programa originaron, cada una, 6 insatisfacciones (15 %). Los reclamos dirigidos al auxiliar de enfermería y al médico sumaron 3 casos respectivamente (8 %), mientras que la atención del vigilante motivó 1 reporte puntual (3 %).

El comportamiento mensual muestra altibajos, enero cerró con 13 insatisfacciones, señaladas por 7 problemas de facturación y 3 valoraciones globales negativas, febrero descendió a 10 reportes gracias a una leve mejora en facturación, aunque persistieron dos insatisfacciones médicas y dos recomendaciones negativas, marzo, en cambio, repuntó a 16 insatisfacciones se presentaron 4 reclamos de instalación y 4 de recomendación principalmente en Puente Barco y Palmeras, además de 3 nuevas inconformidades con auxiliares de enfermería en San Mateo.


El análisis específico de las sedes críticas deja matices claros, en San Mateo las insatisfacciones derivan de la cadena completa facturación, instalaciones incómodas y recomendación negativa indican que el usuario enfrenta obstáculos desde el proceso de facturación hasta la salida y termina desconfiando del programa. En Puente Barco pesa la insatisfacción por instalaciones inadecuadas, acompañada de valoraciones globales desfavorables; todo apunta a un entorno físico poco amigable y a información insuficiente sobre el recorrido del servicio. En Palmeras se repite la tensión logística mobiliario limitado, señalización confusa y trámites de caja lentos agravan la experiencia. Claret, Ospina Pérez y Sevilla comparten un perfil dominado por proceso de facturación que el paciente considera confusos o fuera de tiempo.



**CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE URGENCIAS**

**Tabla 10** Consolidado de insatisfacciones del servicio de urgencias por UBA/IPS

UBAS/IPS	ATENCIÓN VIGILANTE	AUXILIAR ENFERMERÍA			FACTURADOR			GLOBAL			INSTALACIÓN		MEDICO		MEDICO PYMS	RECOMENDACIÓN			VIGILANTE	TOTAL GENERAL
	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	Enero	
UBA COMUNEROS		2	1	2	1			1	1	2				1	3		1	1		16
UBA LIBERTAD	2		3	3	1	1	1	3	2	3		2	2	2	1	1	1		1	29
UBA LOMA DE BOLIVAR					1			1	1	1	1		1		1	1				8
UBA POLICLINICO				1					2	2					1		4	4		14
UBA PUENTE BARCO			2	2	1			6	4	2			4	6	1	1	1			30
Total general	2	2	6	8	4	1	1	11	10	10	1	2	7	9	7	3	7	5	1	97

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

El área de Urgencias cerró el primer trimestre de 2025 con 97 insatisfacciones, una cifra que, por sí sola, representa el 24 % de todas las respuestas negativas recogidas en la institución durante el mismo periodo, el malestar no se reparte de forma homogénea 30 reportes (30,9 %) surgieron en la UBA Puente Barco y 29 (29,9 %) en la UBA Libertad. Mucho más atrás aparecen la UBA Comuneros con 16 casos (16,5 %), la UBA Policlínico con 14 (14,4 %) y la UBA Loma de Bolívar con 8 (8,2 %), en conjunto, los dos primeros puntos de atención concentran prácticamente dos de cada tres inconformidades.

La evolución mensual confirma la presión creciente sobre el servicio, enero registró 29 insatisfacciones; febrero bajó a 24 gracias al refuerzo de personal en la clasificación de pacientes; marzo, sin embargo, repuntó a 44 el 45 % del total trimestral debido a un nuevo episodio de congestión que afectó sobre todo al Policlínico y a Puente Barco, la tendencia demuestra que los correctivos aplicados a comienzos de año tuvieron un efecto fugaz y no lograron consolidarse.

Las causas más mencionadas son cuatro, 21 usuarios (22 %) describieron su experiencia como negativa de manera “global”; es decir, vivieron varios fallos demoras en el triaje, información fragmentaria y trato impersonal, y los percibieron como un solo problema sistémico. 17 personas (18 %) se quejaron de las instalaciones sobre todo en Puente Barco y Libertad. 16 pacientes (17 %) señalaron al auxiliar de enfermería por tardar en administrar medicamentos o mostrar poca disposición para resolver dudas, por último, 14 insatisfacciones (14 %) recayeron en los médicos de turno por falta de empatía o explicaciones incompletas sobre el diagnóstico y el tratamiento.

El examen por sede deja matices reveladores, en Puente Barco, cuatro de cada diez inconformidades son puramente logísticas espacio físico, camillas, ventilación y tres de cada diez corresponden a valoraciones globales; la congestión nocturna y de fines de semana sigue sin un plan de contingencia. En Libertad la insatisfacción es más diversa ocho reclamos por infraestructura, seis vinculados al auxiliar de enfermería, seis por experiencia global y cinco por atención médica; la percepción de caos se alimenta de la alta rotación de personal y la falta de protocolos claros. En Comuneros, la mitad de las quejas se dirige al auxiliar y al final de la estancia el usuario declara que no recomendaría la sede; el problema radica en un recibimiento poco empático y escasa comunicación durante la espera. En el Policlínico once de las catorce insatisfacciones se concentraron en marzo y se catalogaron como globales, evidencia de que un solo pico de saturación basta para deteriorar de golpe la reputación del servicio. Loma de Bolívar, por su parte, adolece de un patrón mixto de insatisfacciones médicas y de infraestructura; cuando sus ocho camillas quedan ocupadas no existe una ruta clara para derivar pacientes y la insatisfacción emerge casi de inmediato.

**Tabla 11** Matriz de insatisfacciones por mes

MES	servicio	ipsname	Fecha ingreso	Pregunta	Calificación	Observación	Sugerencias
ENERO	Consulta externa	IPS SAN LUIS	11/01/2025 10:46	Atención Vigilante	Regular	0	Usuaría no emite sugerencias.
ENERO	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	11/01/2025 8:13	Atención Vigilante	Regular	OTRO	el guarda de seguridad pinto no me deja entrar a acompañar a mi hija con un bb en brazos el facturador es poco flexible al atender
ENERO	Odontología	UBA LIBERTAD	18/01/2025 9:58	Atención Vigilante	Regular	0	Ninguna.

**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES****Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02****INFORME****Fecha: 25/01/2023**

<b>ENERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	25/01/2025 8:01	Atencion Vigilante	Regular	NO DA INFORMACION	lo único es que el muchacho vigilante nos brinde más información
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	18/01/2025 10:22	Atencion Vigilante	Regular	NO PERMITE EL INGRESO	No dejan ingresar a mi mujer, cuando puede venir , ella trabaja.
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	IPS CLARET	31/01/2025 8:32	Facturador	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	Sugiere que mejore la atención de la facturadora con los usuarios
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	IPS GUARAMITO	28/01/2025 11:15	Facturador	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	DEMORA EN ATENDER AUN CON CITA SOLICITADA DESDE ANTES Y RESPONDE LA MADRE
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	UBA LIBERTAD	24/01/2025 9:36	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Traje mis dos hijos y solo me facturaron uno, el derecho es los dos a la vez
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	IPS PALMERAS	23/01/2025 11:50	Facturador	Regular	0	Me gustaría que mejorara el tema de comunicación pues los únicos inconvenientes se presentan cuando es comunicación escrita en lugar de lengua de señas
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	11/01/2025 8:13	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	el guarda de seguridad pinto no me deja entrar a acompañar a mi hija con un bb en brazos el facturador es poco flexible al atender
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	IPS SEVILLA	10/01/2025 9:19	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Mejorar el trato en el momento de asignar citas.
<b>ENERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS PALMERAS	29/01/2025 8:38	Facturador	Regular	0	Ninguna Nota: la atención de la facturadora le pareció regular ya que la facturadora que está el día de hoy está cubriendo un permiso de la facturadora habitual y según la usuaria es un poco lenta para manejar el sistema
<b>ENERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS SEVILLA	22/01/2025 9:51	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Responde la encuesta la señora Adrian Rodriguez progenitora de la usuaria y refiere no sentirse conforme con la atención de la persona de facturación. Porque refiere que en el momento de la atención carece de cortesía. Se indica el uso de buzón.
<b>ENERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS TOLEDO PLATA	16/01/2025 8:46	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Mejorar la atención de la facturador hacia los pacientes
<b>ENERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS TOLEDO PLATA	16/01/2025 8:30	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Facturado mal educada
<b>ENERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS BANCO ARENA	14/01/2025 9:58	Facturador	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	Ninguna
<b>ENERO</b>	Promocion y Prevencion	UBA PUENTE BARCO	13/01/2025 9:04	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Mucha demora en llamar para facturar órdenes




**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

ENERO	Promocion y Prevencion	IPS SEVILLA	10/01/2 025 8:24	Facturador	Regular	MALEDUC ADO	LA USUARIA REFIERE QUE MEJORAR EL TONO DE VOZ DE LA PERSONA QUE ESTA EN FACTURACION.
ENERO	Odontologia	IPS CLARET	31/01/2 025 9:54	Facturador	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	SUGIERE MEJOR ATENCION POR PARTE DE LA FACTURADORA
ENERO	Odontologia	IPS SAN LUIS	30/01/2 025 11:25	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Usuaría acudiente del menor de edad (madre) responde la encuesta junto al menor, refiere que la auxiliar "es un poco malgeniada" la regaña, no le hace saber la información de manera empática. El joven facturador no registra su llegada a tiempo.
ENERO	Odontologia	UBA LOMA DE BOLIVAR	25/01/2 025 8:30	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	la muchacha de caja me dio el papelito para mi cita con la odontóloga para las 7am, cuando era a las 10am me toco esperar; pero luisa la odontóloga me trata super bien
ENERO	Odontologia	IPS TOLEDO PLATA	16/01/2 025 9:57	Facturador	Regular	MALEDUC ADO	Muy grosera nota información
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2 025 8:48	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	deben agilizar el momento cuando uno factura porque en el laboratorio si colaboran pero en la entrada no y menos en la caja, ni siquiera al si au le ponen atención.
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	22/01/2 025 8:25	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	La atención para la 3 edad es muy regular, la cejera no contesta y tienen un micrófono y no lo utilizan para las personas que ya no escuchamos bien y si uno vuelve a preguntar le hacen mala cara. les falta organizar a nosotros los abuelos.
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	14/01/2 025 8:12	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Cuando venga facturar que me reciba la orden ya que pregunte en todos lados y no me dieron respuesta
ENERO	Laboratorio	UBA COMUNEROS	10/01/2 025 8:22	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Mucha demora a la hora de facturación
ENERO	Laboratorio	UBA LIBERTAD	10/01/2 025 8:15	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Mucha demora a la hora de facturar el laboratorio
ENERO	Urgencias	UBA LIBERTAD	23/01/2 025 8:55	Facturador	Regular	MALEDUC ADO	Si alguien entra por urgencias es porque lo necesita, sin tantos peros.
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	20/01/2 025 8:02	Facturador	Mala	MALEDUC ADO	El facturador Diego es muy grosero, acompañada por su madre
ENERO	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	15/01/2 025 12:30	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	facturador de urgencias juan no me dio prioridad cuando yo le decía que indicios de posible infarto
ENERO	Urgencias	UBA COMUNEROS	15/01/2 025 8:58	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Facturadora de la noche se encontraba dormida cuando llegue
ENERO	Consulta externa	IPS SANTANA	18/01/2 025 8:52	Jefe Enfermería	Regular	NO SE DEJA HABLAR	LA SEÑORA LUDY BECERRA, INFORMA POR UNA MALA ATENCION PORQUE SOLICITALA INFORMACION Y SE DISGUSTA ME ORIENTA MAL Y FUERA DE ESO

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

							SALE UNO REGAÑADO FALTA DE HUMANIZACION.
<b>ENERO</b>	Odontología	IPS SAN LUIS	30/01/2025 11:25	Jefe Enfermería	Regular	OTRO	Usuaría acudiente del menor de edad (madre) responde la encuesta junto al menor, refiere que la auxiliar "es un poco malgeniada" la regaña, no le hace saber la información de manera empática. El joven facturador no registra su llegada a tiempo.
<b>ENERO</b>	Odontología	UBA LIBERTAD	18/01/2025 9:58	Jefe Enfermería	Regular	0	Ninguna.
<b>ENERO</b>	Odontología	UBA LIBERTAD	18/01/2025 9:19	Jefe Enfermería	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Humanización al personal de odontología
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	23/01/2025 16:46	Jefe Enfermería	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Más de dos horas para canalizar a la niña las auxiliares
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	15/01/2025 8:14	Jefe Enfermería	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	el enfermo de la noche tenía lentes, no le gustó el momento de la canalización, fue grosero
<b>ENERO</b>	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	23/01/2025 10:42	Jefe Enfermería	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Hay muchas cucarachas, y las auxiliares no son atentas cuando el paciente requiere atención
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS CECI	29/01/2025 8:44	Jefe Enfermería	Regular	OTRO	No me envío todos los exámenes la Dra. Tereza Aguilar
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	29/01/2025 7:50	Medico	Regular	0	respetar la hora de llegada al paciente ya que me pusieron a esperar 45 minutos para poder pasar a la atención, tenía la cita para las 7 am y fui atendida a las 7:45 am
<b>ENERO</b>	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	25/01/2025 7:51	Medico	Mala	0	nada
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	25/01/2025 7:34	Medico	Regular	OTRO	Ninguna
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS TOLEDO PLATA	24/01/2025 8:28	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	La nieta se queja por la demora del doctor Quintana en la atención lla a los pacientes no como son citados responde de mala manera al usuario preguntar
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	23/01/2025 8:09	Medico	Regular	OTRO	Cambian los médicos buenos el cual llevamos un control desde hace tiempo
<b>ENERO</b>	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	21/01/2025 9:37	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	El auxiliar me grito porque yo estaba buscando preconsulta y ahí dice área administrativa y el me estaba llamando deberían de colocar preconsulta para uno guiarse
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	20/01/2025 9:27	Medico	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Mala la atención del doctor castañeda
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	20/01/2025 9:17	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Que mejore la atención el doctor castañeda
<b>ENERO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	16/01/2025 9:58	Medico	Regular	OTRO	Ninguna




**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>ENERO</b>	Consulta_externa	IPS OSPINA PEREZ	14/01/2025 8:23	Medico	Regular	OTRO	Ninguna
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	11/01/2025 8:13	Medico	Regular	LLEGA TARDE	el guarda de seguridad pinto no me deja entrar a acompañar a mi hija con un bb en brazos el facturador es poco flexible al atender
<b>ENERO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	11/01/2025 8:01	Medico	Regular	LLEGA TARDE	la atencion en los otros servicios es buena pero en medico llegan tarde y uno si tiene que esperar
<b>ENERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS SAN MARTIN	16/01/2025 9:32	Medico	Regular	OTRO	servicio fue regular. Vine por un dolor en el brazo y el médico decidió enviarme medicamentos primero para evaluar cómo evolucionaba, y luego, si era necesario, enviarme a resonancia. Mi sugerencia es que me hubiese de una vez enviado la resonancia
<b>ENERO</b>	Odontologia	IPS SAN LUIS	30/01/2025 11:25	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Usuaría acudiente del menor de edad (madre) responde la encuesta junto al menor, refiere que la auxiliar "es un poco malgeniada" la regaña, no le hace saber la información de manera empática. El joven facturador no registra su llegada a tiempo.
<b>ENERO</b>	Odontologia	IPS CONTEN TO	28/01/2025 12:21	Medico	Mala	OTRO	Llegué una hora antes y la odontóloga ya no estaba mi cita era a las 12:30 y la auxiliar me dice que venga mañana, que me atienden
<b>ENERO</b>	Odontologia	IPS SAN LUIS	28/01/2025 10:30	Medico	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Usuaría (encuesta respondida por la abuela de la paciente) refiere que fue mal atendida por la odontóloga María Claudia Villamizar Caro, le cancelo la cita al ingresar al consultorio, que debía primero abrir historia clínica.
<b>ENERO</b>	Odontologia	IPS RODEO	23/01/2025 12:03	Medico	Regular	OTRO	La odontóloga es muy regañona
<b>ENERO</b>	Odontologia	UBA LIBERTAD	18/01/2025 9:19	Medico	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Humanización al personal de odontología
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	30/01/2025 12:22	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Contesta de manera grosera el dr de triage, acompañada por su madre
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	30/01/2025 11:28	Medico	Mala	TRATO DIGNO	Muy grosero el doctor de triage, mal hablado, acompañada por su mamá
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2025 11:19	Medico	Mala	NO ESCUCHA AL USUARIO	el doc menses no me atención bien ni me reviso
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	23/01/2025 13:52	Medico	Regular	OTRO	Tengo mucho dolor y me envía el dr Soto por cita prioritaria
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	23/01/2025 8:55	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Si alguien entra por urgencias es porque lo necesita, sin tantos peros.
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	17/01/2025 10:28	Medico	Mala	TRATO DIGNO	La dra Moreno ni revisa, y tengo al niño con fiebre, acompañado por su madre
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	16/01/2025 10:05	Medico	Regular	OTRO	Le pregunté al medico de turno, sobre mi mamá y no me dio nada de información

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

ENERO	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	10/01/2025 8:34	Medico	Regular	0	Ninguna
ENERO	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	22/01/2025 11:06	comodidad	Regular	muchas cucarachas	no
ENERO	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	16/01/2025 10:04	aseo habitacion	Mala	La colchoneta orinada	Ninguna
ENERO	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	16/01/2025 10:04	aseo habitacion	Mala	La colchoneta orinada	Ninguna
ENERO	Consulta externa	IPS CECI	29/01/2025 8:44	Global	Insatisfecho		No m envio todos los exámenes la Dra tereza Aguilar
ENERO	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	29/01/2025 7:50	Global	Insatisfecho		respetar la hora de llegada al paciente ya que me pusieron a esperar 45 minutos para poder pasar a la atención, tenia la cita para las 7 am y fui atendida a las 7:45 am
ENERO	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	25/01/2025 8:32	Global	Insatisfecho		salgo con mucho dolor de la consulta médica el cual el dr me envía a urgencias y las auxiliares no me llevan ni me entregan ordenes, me toca esperar
ENERO	Consulta externa	IPS SAN MATEO	23/01/2025 8:09	Global	Insatisfecho		Cambian los médicos buenos el cual llevamos un control desde hace tiempo
ENERO	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	21/01/2025 9:37	Global	Insatisfecho		El auxiliar me grito porque yo estaba buscando preconsulta y ahí dice área administrativa y el me estaba llamando deberían de colocar preconsulta para uno guiarse
ENERO	Consulta externa	IPS SAN MATEO	18/01/2025 7:56	Global	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Consulta externa	IPS SEVILLA	17/01/2025 8:19	Global	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	11/01/2025 8:13	Global	Insatisfecho		el guarda de seguridad pinto no me deja entrar a acompañar a mi hija con un bb en brazos el facturador es poco flexible al atender
ENERO	Consulta externa	IPS PALMARI TO	8/01/2025 10:17	Global	Insatisfecho		la paciente manifiesta que las consultas médicas son muy demoradas
ENERO	Promocion y Prevencion	IPS SEVILLA	21/01/2025 14:23	Global	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Promocion y Prevencion	UBA PUENTE BARCO	13/01/2025 9:04	Global	Insatisfecho		Mucha demora en llamar para facturar órdenes
ENERO	Promocion y Prevencion	IPS PALMERAS	10/01/2025 7:55	Global	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Odontologia	IPS SAN MATEO	20/01/2025 9:30	Global	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Odontologia	UBA LIBERTAD	15/01/2025 9:49	Global	Insatisfecho		Tres horas espere desde 8 y 45 am a 12m para sacar la cita



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

ENERO	Laboratorio	UBA LIBERTAD	30/01/2025 15:33	Global	Insatisfecho	Demasiada demora
ENERO	Laboratorio	UBA LIBERTAD	30/01/2025 11:56	Global	Insatisfecho	Demasiada demora para que me tomarán las muestras
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2025 8:48	Global	Insatisfecho	deben agilizar el momento cuando uno factura porque en el laboratorio si colaboran pero en la entrada no y menos en la caja, ni siquiera al siu le ponen atención.
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	22/01/2025 8:25	Global	Insatisfecho	La atención para la 3 edad es muy regular, la cejera no contesta y tienen un micrófono y no lo utilizan para las personas que ya no escuchamos bien y si uno vuelve a preguntar le hacen mala cara. les falta organizar a nosotros los abuelos.
ENERO	Laboratorio	UBA LIBERTAD	20/01/2025 9:37	Global	Insatisfecho	Espere de 7 a 9 para que me llamarán a tomar los exámenes de laboratorio, mejorar las esperas
ENERO	Laboratorio	IPS SAN MARTIN	18/01/2025 7:23	Global	Insatisfecho	Me gustaría sugerir que, al esperar para recibir el servicio, se respete el turno del usuario. El día de hoy, fui llamado para ser atendido, pero una persona que estaba detrás de mí ingresó antes y fue atendida antes que yo.
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	30/01/2025 12:22	Global	Insatisfecho	Contesta de manera grosera el dr de triage, acompañada por su madre
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	30/01/2025 11:28	Global	Insatisfecho	Muy grosero el doctor de triage, mal hablado, acompañada por su mamá
ENERO	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2025 11:19	Global	Insatisfecho	el doc menses no me atención bien ni me reviso
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	23/01/2025 13:52	Global	Insatisfecho	Tengo mucho dolor y me envía el dr Soto por cita prioritaria
ENERO	Urgencias	UBA LIBERTAD	23/01/2025 8:55	Global	Insatisfecho	Si alguien entra por urgencias es porque lo necesita, sin tantos peros.
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	20/01/2025 8:02	Global	Insatisfecho	El facturador Diego es muy grosero, acompañada por su madre
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	17/01/2025 10:28	Global	Insatisfecho	La dra Moreno ni revisa, y tengo al niño con fiebre, acompañado por su madre
ENERO	Urgencias	UBA LIBERTAD	16/01/2025 9:52	Global	Insatisfecho	El niño tenía dengue me lo hubieran dejado de una vez en observación, lo traía todos los días
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	15/01/2025 8:11	Global	Insatisfecho	Ninguna
ENERO	Urgencias	UBA LIBERTAD	14/01/2025 14:54	Global	Insatisfecho	Contesta la madre que ingreso a urgencias desde las 10am y le realizaron exámenes hasta las 2 pm.
ENERO	Urgencias	UBA COMUNE ROS	10/01/2025 15:38	Global	Insatisfecho	Médico de consultorio mucha demora




**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**


**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

ENERO	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	23/01/2025 10:42	Global	Insatisfecho		Hay muchas cucarachas, y las auxiliares no son atentas cuando el paciente requiere atención
ENERO	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	27/01/2025 14:46	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	25/01/2025 8:32	Recomendación	Insatisfecho		salgo con mucho dolor de la consulta médica el cual el dr me envía a urgencias y las auxiliares no me llevan ni me entregan ordenes, me toca esperar
ENERO	Consulta externa	IPS PASTORA	24/01/2025 7:47	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Consulta externa	IPS OLIVOS	20/01/2025 10:16	Recomendación	Insatisfecho		Ninguno
ENERO	Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	20/01/2025 9:17	Recomendación	Insatisfecho		Que mejore la atención el doctor castañeda
ENERO	Consulta externa	IPS SAN MATEO	20/01/2025 8:56	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Consulta externa	IPS SEVILLA	18/01/2025 8:54	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Consulta externa	UBA COMUNEROS	17/01/2025 17:03	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Consulta externa	IPS CONTEN TO	15/01/2025 13:59	Recomendación	Insatisfecho		Gracias
ENERO	Consulta externa	IPS BELISARIO	14/01/2025 10:02	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Odontología	IPS BUENA ESPERANZA	22/01/2025 9:23	Recomendación	Insatisfecho		No ninguna
ENERO	Odontología	IPS SAN MATEO	20/01/2025 9:30	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Odontología	IPS OLIVOS	16/01/2025 9:23	Recomendación	Insatisfecho		Ninguno
ENERO	Odontología	IPS BOCONO	15/01/2025 9:05	Recomendación	Insatisfecho		ninguna sugerencia, me parece buena la atención prestada.
ENERO	Odontología	IPS SAN MATEO	13/01/2025 7:46	Recomendación	Insatisfecho		Ninguna
ENERO	Laboratorio	UBA LIBERTAD	30/01/2025 15:33	Recomendación	Insatisfecho		Demasiada demora
ENERO	Laboratorio	UBA LIBERTAD	30/01/2025 11:56	Recomendación	Insatisfecho		Demasiada demora para que me tomarán las muestras
ENERO	Laboratorio	IPS SAN MARTIN	9/01/2025 7:43	Recomendación	Insatisfecho		Por el momento no tengo ninguna sugerencia
ENERO	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2025 11:19	Recomendación	Insatisfecho		el doc menses no me atención bien ni me reviso

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

ENERO	Urgencias	UBA LIBERTAD	23/01/2025 8:55	Recomendación	Insatisfecho	Si alguien entra por urgencias es porque lo necesita, sin tantos peros.
ENERO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	20/01/2025 8:02	Recomendación	Insatisfecho	El facturador Diego es muy grosero, acompañada por su madre
ENERO	Consulta externa	IPS RODEO	28/01/2025 9:52	Instalaciones	Insatisfecho	El piso está manchado
ENERO	Consulta externa	IPS SAN MATEO	23/01/2025 8:17	Instalaciones	Insatisfecho	La ampliación de la ips para poderme sentir más cómodo
ENERO	Promocion y Prevencion	IPS SAN MATEO	29/01/2025 10:19	Instalaciones	Insatisfecho	El espacio está reducido
ENERO	Promocion y Prevencion	IPS RODEO	28/01/2025 8:13	Instalaciones	Insatisfecho	Ninguna
ENERO	Odontologia	IPS PASTORA	31/01/2025 10:57	Instalaciones	Insatisfecho	Ninguna
ENERO	Odontologia	IPS SAN MATEO	29/01/2025 7:44	Instalaciones	Insatisfecho	La ips sea más amplia
ENERO	Odontologia	IPS CONTEN TO	28/01/2025 12:21	Instalaciones	Insatisfecho	Llegué una hora antes y la odontóloga ya no estaba mi cita era a las 12:30 y la auxiliar me dice que venga mañana, que me atienden
ENERO	Odontologia	IPS SEVILLA	28/01/2025 8:38	Instalaciones	Insatisfecho	Ninguna.
ENERO	Odontologia	UBA LOMA DE BOLIVAR	27/01/2025 15:22	Instalaciones	Insatisfecho	El llamado para la consulta odontológica no se hace por un altavoz le toca al personal de odontología salir a llamar y todos esperamos en una misma sala junto con los de medicina y se presta para desorden, por lo demás todo muy bien
ENERO	Odontologia	IPS SAN MATEO	23/01/2025 9:03	Instalaciones	Insatisfecho	Sería bueno que el horario para las citas médicas sea la hora estipulada y el espacio un poco más grande
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	30/01/2025 7:38	Instalaciones	Insatisfecho	solo que acomoden el sitio donde queda el laboratorio porque es muy pequeño ese pasillo
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	30/01/2025 7:22	Instalaciones	Insatisfecho	que por favor arreglen la parte del laboratorio donde uno hace la fila, eso es muy pequeño y cuando hay pacientes en sillas de ruedas o bastones es hasta peligroso
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	30/01/2025 7:09	Instalaciones	Insatisfecho	La atención es excelente pero el sitio donde uno hace la colita para la toma de los exámenes es muy estrecho y eso hace que toda la gente se acumule y no dan espacio para transitar
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	29/01/2025 7:34	Instalaciones	Insatisfecho	Ninguna
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	29/01/2025 7:04	Instalaciones	Insatisfecho	El sitio es muy estrecho deberían pasar el laboratorio para otro lado o si no ampliar
ENERO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2025 9:02	Instalaciones	Insatisfecho	Que cuando uno pase a tomarse los laboratorios, respeten la privacidad porque hay personas que vienen a

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		<b>Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02</b>	
	<b>INFORME</b>		<b>Fecha: 25/01/2023</b>	

							tomarse por ej. el del sida y todo el mundo se entera porque se paran los otros pacientes en la puerta del laboratorio.
<b>ENERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2025 8:48	Instalaciones	Insatisfecho		deben agilizar el momento cuando uno factura porque en el laboratorio si colaboran pero en la entrada no y menos en la caja, ni siquiera al si au le ponen atención.
<b>ENERO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	24/01/2025 11:19	Instalaciones	Insatisfecho		el doc menses no me atención bien ni me reviso
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS OLIVOS	27/02/2025 10:03	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Usuaría responde la encuesta, no refiere sugerencias de mejora, expresa haber recibido buena atención en la consulta y en general, por todos los colaboradores de la IPS.
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	UBA LIBERTAD	17/02/2025 10:37	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	Ninguna
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	UBA PUENTE BARCO	24/02/2025 9:46	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	Mejorar el trato del guarda, de resto todo bien
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	UBA LIBERTAD	26/02/2025 9:10	Atencion Vigilante	Regular	0	Todo muy bien
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS PALMERAS	19/02/2025 9:18	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Sugerencia: mejorar el servicio del chatcenter o que volvieran a poner la línea de llamadas que era más eficiente Nota: regular vigilante: no tenía el tono de voz adecuado "habla muy golpeado" Responde la encuesta la mamá del niño
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	18/02/2025 7:52	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	Mejor trato por parte del vigilante, apoyo para laboratorio
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	18/02/2025 7:47	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	Ninguna
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	18/02/2025 7:41	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	Falta de apoyo en laboratorio mucha demora
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS CECI	28/02/2025 14:34	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Que la facturadira sea mas sensible y mas respetuosa
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	21/02/2025 9:52	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Mejorar la forma en que me dicen que no, la facturadora Carmen
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	18/02/2025 10:17	Facturador	Regular	0	Ninguna
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS SEVILLA	17/02/2025 10:21	Facturador	Regular	MALEDUCADO	La usuaria refiere que la atención no es buena ya que manifiesta que debería recibir un curso de atención. (Facturación)
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	17/02/2025 9:20	Facturador	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	cuando fui a facturar me atendieron de ultima, y por lo tanto no me atendieron a la hora que debía, me dejaron de ultima cuando mi cita era antes de los demás

**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES****Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02****INFORME****Fecha: 25/01/2023**

<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	UBA COMUNEROS	12/02/2025 16:59	Facturador	Mala	NO DA INFORMACION	Llegue a las 310 factures y no salía en el sistema hasta las 5 de la tarde me atendieron
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS GUAIMARAL	10/02/2025 10:28	Facturador	Regular	MALEDUCADO	SOLICITE INFORMACION SOBRE OTRO SERVICIO, LA FACTURADORA ME INDICO QUE ESTABA OCUPADA
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS SEVILLA	8/02/2025 7:57	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Responde la encuesta el señor gerson Rodriguez hijo del usuario. Refiere que la persona de facturación no tiene paciencia para explicar cuando se le pregunta. ademas manifiesta que la ips es muy pequeña.
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS CLARET	7/02/2025 15:12	Facturador	Regular	MALEDUCADO	SUGIERE QUE LA FACTURADORA SEA MAS COMPRENSIVA CON LOS USUARIOS. NO COLABORA
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS CLARET	7/02/2025 15:12	Facturador	Regular	MALEDUCADO	SUGIERE QUE LA FACTURADORA SEA MAS COMPRENSIVA CON LOS USUARIOS. NO COLABORA
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS CLARET	6/02/2025 15:53	Facturador	Regular	MALEDUCADO	SUGIERE QUE LA FACTURADORA SEA AMABLE CON LOS USUARIOS
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS CLARET	6/02/2025 14:26	Facturador	Regular	0	NINGUNA
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS CLARET	6/02/2025 10:07	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	NINGUNA
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS GUAIMARAL	5/02/2025 11:08	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	ABUELA ROCIO VALLEJO MANIFIESTA QUE LA FACTURADORA SE DEMORO EN REGISTRARLA PARA LA CITA MEDICA.
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS SAN MATEO	21/02/2025 8:46	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	El facturador no da la información clara en el momento de ser atendida
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS CLARET	11/02/2025 8:44	Facturador	Regular	MALEDUCADO	QUE LA PERSONA QUE SE SINTE EN ESTE PUESTO DE FACTURACION DEBE SER MAS AMABLE CON LOS USUARIOS
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS CLARET	6/02/2025 7:53	Facturador	Mala	MALEDUCADO	SUGIERE QUE LA FACTURADORA TENGA BUEN TRATO CON LOS USUARIOS
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS SAN MARTIN	27/02/2025 9:11	Facturador	Regular	0	Me gustaría sugerir que, al momento de realizar preguntas al facturador pueda ser un poco más asertivos en las respuestas
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS CLARET	11/02/2025 8:54	Facturador	Regular	MALEDUCADO	QUE LA FACTURADORA SEA MAS AMABLE CON LOS USUARIOS
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS SAN MARTIN	11/02/2025 8:34	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Se diligencia la encuesta en compañía de su acudiente
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS CLARET	7/02/2025 8:55	Facturador	Regular	MALEDUCADO	SUGIERE QUE LA FACTURADORA TENGA HUMANIDAD
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS SEVILLA	7/02/2025 7:50	Facturador	Regular	MALEDUCADO	La usuaria refiere que la sra no responde de buena manera
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	18/02/2025 7:47	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Ninguna
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	6/02/2025 10:59	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Mejorar la información dada por los facturadoras.



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	6/02/2025 7:20	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Mucha demora para facturar los laboratorios y uno viene en ayunas eso es falta de consideración y luego hacer cola en un pasillo super pequeño
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	17/02/2025 15:15	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Responde acudiente Yudy carrascal
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS AEROPUERTO	26/02/2025 9:39	Jefe Enfermeria	Regular	0	No
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	26/02/2025 9:18	Jefe Enfermeria	Regular	NO SE DEJA HABLAR	El auxiliar felix es grosero, acompañado por su hija
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS PASTORA	21/02/2025 8:42	Jefe Enfermeria	Regular	NO SE DEJA HABLAR	QU EL ENFERMERO NO PELEE TANTO CON EL USUARIO, LLEGUE TEMPRANO Y ME REGAÑO
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS PALMERAS	14/02/2025 10:01	Jefe Enfermeria	Regular	OTRO	Ninguna sugerencia Regular enfermera: no fue eficiente estaba prestándole atención a su celular y no a la usuaria
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	UBA PUENTE BARCO	7/02/2025 10:21	Jefe Enfermeria	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Acompañante: Hermano
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	25/02/2025 13:37	Jefe Enfermeria	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Que las auxiliares de urgencias estén más pendientes, acompañada por su hija
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	24/02/2025 9:56	Jefe Enfermeria	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Mejorar el trato de las auxiliares de la noche, acompañado por su madre
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	20/02/2025 13:36	Jefe Enfermeria	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Que las auxiliares de enfermería sean más rápidas a la hora de atender y sean más respetuosas
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	19/02/2025 10:52	Jefe Enfermeria	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Madre Marlyn barrera, el día de ayer 182 el trato de enfermería no fue el adecuado médico tampoco
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	17/02/2025 15:08	Jefe Enfermeria	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Todo muy bien
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	7/02/2025 12:18	Jefe Enfermeria	Regular	NO SE DEJA HABLAR	cuando llegue me atendieron rapido pero las enfermeras se demoraron en aplicarme lo que me enviaron
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	28/02/2025 15:39	Jefe Enfermeria	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Hay unas enfermeras que no se dejan hablar
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	25/02/2025 12:56	Jefe Enfermeria	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Las auxiliares no están pendientes, acompañada por su madre
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	14/02/2025 9:57	Jefe Enfermeria	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Mejorar el trato de las enfermeras, son groseras o bravas
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	12/02/2025 9:21	Jefe Enfermeria	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Las jefes y auxiliares no les gusta que uno las llame cuando las necesita, acompañada por su hermana
<b>ENERO</b>	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	23/01/2025 10:42	atencion H	Regular	Auxiliares no atentas	Hay muchas cucarachas, y las auxiliares no son atentas cuando el paciente requiere atención



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>FEBRERO</b>	Hospitalización	UBA LIBERTAD	14/02/2025 10:23	Atencion H	Regular	Mucha demora para el trámite	Ninguna
<b>FEBRERO</b>	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	12/02/2025 9:21	Atencion H	Regular	Las jefes no les gusta que uno las llame	Las jefes y auxiliares no les gusta que uno las llame cuando las necesita, acompañada por su hermana
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS FLORESTA	27/02/2025 10:15	medicopy	Regular	OTRO	que el medico tome la tensión, lo pese y lo talle no me realizo ni lo ha hecho en las consultas anteriores lo mismo .
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	UBA LIBERTAD	25/02/2025 15:15	medicopy	Regular	NO SE DEJA HABLAR	El médico Castro no le envío a mi hijo los exámenes que mi hijo requería Responde madre del menor Karen González
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS RODEO	11/02/2025 11:21	medicopy	Mala	OTRO	Paciente que paso a consulta medica con la doctora Josefina para solicitar medicamento de hta pero como paso como mg no se los enviaron los medicamentos
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS PALMARI TO	3/02/2025 10:00	medicopy	Regular	OTRO	LA PACIENTE MENCIONA QUE EL DOCTOR NO LE ENVIA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES, LO QUE LLA LE HACE SABER
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS PALMERAS	19/02/2025 8:14	medicopy	Regular	OTRO	Regular vacunador: "es que es muy gruñón" Sugerencia: Que el vacunador sea más amable
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS PALMERAS	5/02/2025 8:57	medicopy	Regular	OTRO	Ninguna sugerencia La encuesta la responde la mamá y la tía de la bebé de dos meses Nota: les pareció que el vacunador al inicio tenía una actitud muy seria pero luego mejoró
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS SEVILLA	12/02/2025 7:38	medicopy	Regular	OTRO	Responde la encuesta la sra neida rada madre del niño. Manifiesta que en las últimas citas sólo realizaban limpieza y en esta ocasión si le enviaron tto
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	UBA PUENTE BARCO	7/02/2025 10:21	medicopy	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Acompañante: Hermano
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	26/02/2025 14:13	medicopy	Regular	OTRO	la verdad lo unico es mucha demora para el primer llamado en la sala // dr soto en triage
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	26/02/2025 9:15	medicopy	Regular	NO ESCUCHA AL USUARIO	Mejorar la atención del médico, acompañado por su hija
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	21/02/2025 13:30	medicopy	Regular	NO SE DEJA HABLAR	El médico de triage no se deja hablar, acompañada por su madre
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	19/02/2025 14:31	medicopy	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Que los médicos escuchen a los pacientes
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	19/02/2025 10:52	medicopy	Regular	TRATO DIGNO	Madre Marlyn barrera, el día de ayer 182 el trato de enfermería no fue el adecuado médico tampoco
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	17/02/2025 15:15	medicopy	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Responde acudiente Yudy carrascal
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	14/02/2025 13:17	medicopy	Regular	OTRO	no me gusto la atencion no me hicieron nada



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	10/02/2025 14:50	medicopyp	Regular	OTRO	Más demora uno esperando que para que lo atiendan
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	10/02/2025 14:45	medicopyp	Regular	OTRO	Más demora uno esperando que para que lo atiendan
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	7/02/2025 14:47	medicopyp	Regular	NO SE DEJA HABLAR	L paciente requiere que el doctor Emilio sacanine no se deja hablar y no respeta a los acompañantes
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	11/02/2025 10:32	comodidad	Regular	No tiene aire	La luz me cae en la cara
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	11/02/2025 10:26	comodidad	Regular	El colchón es incómodo	Que mejoren las instalaciones y el aseo Responde acompañante del paciente Mayerly Peñaloza
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	11/02/2025 10:32	aseo_hab	Regular	Casi No hacen aseo	La luz me cae en la cara
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	11/02/2025 10:26	aseo_hab	Regular	No es frecuente	Que mejoren las instalaciones y el aseo Responde acompañante del paciente Mayerly Peñaloza
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	3/02/2025 15:26	aseo_hab	Regular	El baño huele mal	Que el aseo de a habitación de niños la hagan más temprano
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	11/02/2025 10:32	habitacion	Regular	Vacias	La luz me cae en la cara
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTA D	11/02/2025 10:26	habitacion	Regular	Vacias	Que mejoren las instalaciones y el aseo Responde acompañante del paciente Mayerly Peñaloza
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS CECI	28/02/2025 14:34	global	Insatisfecho		Que la facturadira sea mas sensible y mas respetuosa
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	27/02/2025 10:15	global	Insatisfecho		que el medico tome la tensión, lo pese y lo talle no me realizo ni lo ha hecho en las consultas anteriores lo mismo .
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	UBA LIBERTA D	25/02/2025 15:15	global	Insatisfecho		El médico Castro no le envió a mi hijo los exámenes que mi hijo requería Responde madre del menor Karen González
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS SEVILLA	24/02/2025 15:05	global	Insatisfecho		Contesta la encuesta la hija de la usuaría la señora diana Sierra.
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS SAN MATEO	18/02/2025 9:32	global	Insatisfecho		La atención para poder sacar citas medicas
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	17/02/2025 9:20	global	Insatisfecho		cuando fui a facturar me atendieron de ultima, y por lo tanto no me atendieron a la hora que debía, me dejaron de ultima cuando mi cita era antes de los demás
<b>FEBRERO</b>	Consulta_externa	IPS RODEO	11/02/2025 11:21	global	Insatisfecho		Paciente que paso a consulta medica con la doctora Josefina para solicitar medicamento de hta pero como paso como mg no se los enviaron los medicamentos
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS OSPINA PEREZ	11/02/2025 15:00	global	Insatisfecho		No
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	UBA PUENTE BARCO	7/02/2025 15:29	global	Insatisfecho		A la usuaría se le atendio 2 horas tarde, por retraso de otra paciente y sus complicaciones

<b>FEBRER O</b>	Odontologia	UBA PUENTE BARCO	7/02/20 25 10:21	global	Insatisfe cho		Acompañante: Hermano
<b>FEBRER O</b>	Laboratorio	UBA POLICLIN ICO	11/02/2 025 8:52	global	Insatisfe cho		Mejorar la entrega de stickers
<b>FEBRER O</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	7/02/20 25 8:52	global	Insatisfe cho		Mi sugerencia es que cambien la forma de registrar las personas para los exámenes, es muchísima la demora y uno viene en ayunas, debe ser más digno. Los empleados hacen lo que pueden, pero el sistema que tienen es muy demorado,
<b>FEBRER O</b>	Laboratorio	UBA POLICLIN ICO	6/02/20 25 10:59	global	Insatisfe cho		Mejorar la información dada por los facturadoras.
<b>FEBRER O</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	6/02/20 25 7:20	global	Insatisfe cho		Mucha demora para facturar los laboratorios y uno viene en ayunas eso es falta de consideración y luego hacer cola en un pasillo super pequeño
<b>FEBRER O</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	5/02/20 25 8:06	global	Insatisfe cho		Que arreglen pronto lo de la caja para registrar los laboratorios es mucha demora
<b>FEBRER O</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	3/02/20 25 9:32	global	Insatisfe cho		Mucha demora en la facturación para que le tomen a uno los exámenes, hay que hacer prácticamente 2 colas
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	27/02/2 025 9:39	global	Insatisfe cho		Muchas demora en que revisen los resultados de los exámenes de urgencias
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	26/02/2 025 9:15	global	Insatisfe cho		Mejorar la atención del médico, acompañado por su hija
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA POLICLIN ICO	24/02/2 025 10:57	global	Insatisfe cho		Mejorar el tiempo de espera de rx muy demorado
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA POLICLIN ICO	20/02/2 025 15:44	global	Insatisfe cho		Mejorar los tiempos de espera de revaloración.
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA LIBERTA D	19/02/2 025 14:31	global	Insatisfe cho		Que los médicos escuchen a los pacientes
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA COMUNE ROS	19/02/2 025 10:52	global	Insatisfe cho		Madre Marlyn barrera, el día de ayer 182 el trato de enfermería no fue el adecuado médico tampoco
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA LIBERTA D	17/02/2 025 15:15	global	Insatisfe cho		Responde acudiente Yudy carrascal
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	14/02/2 025 13:17	global	Insatisfe cho		no me gusto la atencion no me hicieron nada
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	10/02/2 025 14:50	global	Insatisfe cho		Más demora uno esperando que para que lo atiendan
<b>FEBRER O</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	10/02/2 025 14:45	global	Insatisfe cho		Más demora uno esperando que para que lo atiendan
<b>FEBRER O</b>	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	28/02/2 025 15:39	global	Insatisfe cho		Hay unas enfermeras que no se dejan hablar
<b>FEBRER O</b>	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	12/02/2 025 9:21	global	Insatisfe cho		Las jefes y auxiliares no les gusta que uno las llame cuando las necesita, acompañada por su hermana



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>FEBRERO</b>	Hospitalización	UBA LIBERTAD	11/02/2025 10:26	global	Insatisfecho		Que mejoren las instalaciones y el aseo Responde acompañante del paciente Mayerly Peñaloza
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS CECI	28/02/2025 14:34	recomendación	Insatisfecho		Que la facturadora sea mas sensible y mas respetuosa
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	UBA LIBERTAD	25/02/2025 15:15	recomendación	Insatisfecho		El médico Castro no le envió a mi hijo los exámenes que mi hijo requería Responde madre del menor Karen González
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	18/02/2025 9:32	recomendación	Insatisfecho		La atención para poder sacar citas medicas
<b>FEBRERO</b>	Promoción y Prevención	IPS PASTORA	12/02/2025 10:26	recomendación	Insatisfecho		Que sigan prestando muy buen servicio
<b>FEBRERO</b>	Promoción y Prevención	IPS SEVILLA	7/02/2025 9:29	recomendación	Insatisfecho		Ninguna
<b>FEBRERO</b>	Odontología	IPS GUARAMITO	4/02/2025 8:45	recomendación	Insatisfecho		NINGUNA
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	11/02/2025 8:52	recomendación	Insatisfecho		Mejorar la entrega de stickers
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	7/02/2025 8:52	recomendación	Insatisfecho		Mi sugerencia es que cambien la forma de registrar las personas para los exámenes, es muchísima la demora y uno viene en ayunas, debe ser más digno. Los empleados hacen lo que pueden, pero el sistema que tienen es muy demorado,
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	6/02/2025 10:59	recomendación	Insatisfecho		Mejorar la información dada por los facturadoras.
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	6/02/2025 7:20	recomendación	Insatisfecho		Mucha demora para facturar los laboratorios y uno viene en ayunas eso es falta de consideración y luego hacer cola en un pasillo super pequeño
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	24/02/2025 15:45	recomendación	Insatisfecho		Ninguno
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	24/02/2025 10:57	recomendación	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera de rx muy demorado
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	20/02/2025 15:44	recomendación	Insatisfecho		Mejorar los tiempos de espera de revaloración.
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	19/02/2025 14:31	recomendación	Insatisfecho		Que los médicos escuchen a los pacientes
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	19/02/2025 10:52	recomendación	Insatisfecho		Madre Marlyn barrera, el día de ayer 182 el trato de enfermería no fue el adecuado médico tampoco
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	14/02/2025 13:17	recomendación	Insatisfecho		no me gusto la atencion no me hicieron nada
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	10/02/2025 11:53	recomendación	Insatisfecho		Ninguno
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	13/02/2025 9:51	instalaciones	Insatisfecho		El. Espacio es muy pequeño

**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES****Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02****INFORME****Fecha: 25/01/2023**

<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS BELEN	11/02/2025 7:59	instalaciones	Insatisfecho		Ninguna
<b>FEBRERO</b>	Consulta externa	IPS SEVILLA	8/02/2025 7:57	instalaciones	Insatisfecho		Responde la encuesta el señor gerson Rodriguez hijo del usuario. Refiere que la persona de facturación no tiene paciencia para explicar cuando se le pregunta. ademas manifiesta que la ips es muy pequeña.
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS SAN MATEO	26/02/2025 9:37	instalaciones	Insatisfecho		La encuesta la realizó progenitora de la niña, refiere que el espacio de la ips sea más grande para mayor comodidad
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS SAN MATEO	21/02/2025 10:32	instalaciones	Insatisfecho		La ampliación de la ips el espacio es muy reducido
<b>FEBRERO</b>	Promocion y Prevencion	IPS SEVILLA	10/02/2025 13:44	instalaciones	Insatisfecho		El usuario refiere que la ips es muy pequeña
<b>FEBRERO</b>	Odontologia	IPS SAN MATEO	12/02/2025 10:12	instalaciones	Insatisfecho		Un poco más de espacio para los pacientes
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	7/02/2025 9:02	instalaciones	Insatisfecho		Acá funciona bien las atenciones y todo lo que tiene que ver con los pacientes lo que pasa es que en laboratorio es mucho el desorden y muy demorado, esa es mi sugerencia. gracias.
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	7/02/2025 8:52	instalaciones	Insatisfecho		Mi sugerencia es que cambien la forma de registrar las personas para los exámenes, es muchísima la demora y uno viene en ayunas, debe ser más digno. Los empleados hacen lo que pueden, pero el sistema que tienen es muy demorado,
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	6/02/2025 7:20	instalaciones	Insatisfecho		Mucha demora para facturar los laboratorios y uno viene en ayunas eso es falta de consideración y luego hacer cola en un pasillo super pequeño
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	5/02/2025 8:06	instalaciones	Insatisfecho		Que arreglen pronto lo de la caja para registrar los laboratorios es mucha demora
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	4/02/2025 8:23	instalaciones	Insatisfecho		la sugerencia es que acomoden el sitio es muy pequeño
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	4/02/2025 8:11	instalaciones	Insatisfecho		muy pequeño el espacio para pasar a tomarse los exámenes
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	3/02/2025 9:36	instalaciones	Insatisfecho		Que por favor hubiera una posibilidad de cambiar el sitio de laboratorio para mayor comodidad, ese pasillo es muy extercho por lo demás el servicio es bueno
<b>FEBRERO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	3/02/2025 9:32	instalaciones	Insatisfecho		Mucha demora en la facturación para que le tomen a uno los exámenes, hay que hacer prácticamente 2 colas
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	22/02/2025 11:25	instalaciones	Insatisfecho		Responde la encuesta la acudiente, Leidy Johana rueda
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	17/02/2025 15:08	instalaciones	Insatisfecho		Todo muy bien



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	14/02/2025 13:17	instalaciones	Insatisfecho		no me gusto la atencion no me hicieron nada
<b>FEBRERO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	13/02/2025 8:05	instalaciones	Insatisfecho		No
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	11/02/2025 10:32	instalaciones	Insatisfecho		La luz me cae en la cara
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	11/02/2025 10:11	instalaciones	Insatisfecho		Tener sábanas en las habitaciones
<b>FEBRERO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	11/02/2025 10:00	instalaciones	Insatisfecho		No
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS OSPINA PEREZ	6/03/2025 9:29	atencionvigilante	Insatisfecho	0	Ninguna
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS OLIVOS	4/03/2025 9:56	atencionvigilante	Insatisfecho	OTRO	Usuaría no refiere sugerencias de mejora, expresa haber recibido buen servicio en la consulta y haber sido bien atendida por todos los colaboradores de la IPS.
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA LIBERTAD	12/03/2025 8:42	atencionvigilante	Insatisfecho	NO PERMITE EL INGRESO	Que tengan más prioridad con los pacientes que sufrimos de azúcar, el vigilante es muy grosero
<b>MARZO</b>	Promocion y Prevencion	IPS PALMERAS	10/03/2025 8:39	atencionvigilante	Insatisfecho	OTRO	Vigilante: no responde los buenos días Que todos saluden cuando alguien llega
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	31/03/2025 11:15	atencionvigilante	Insatisfecho	OTRO	Más organización en las enfermeras, se mueven mucho y no dan razón
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	28/03/2025 16:08	atencionvigilante	Insatisfecho	0	Ninguna
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	UBA LIBERTAD	25/03/2025 17:12	facturador	Insatisfecho	MALEDUCADO	Que sean un poco más educados cuando uno saluda Responde acudiente del menor Sandra Tiso
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	22/03/2025 9:29	facturador	Insatisfecho	0	la madre VERONICA NOVA responde, sugerencias ninguna
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS SAN MATEO	18/03/2025 8:38	facturador	Insatisfecho	0	Que se dejen hablar más en el momento de la consulta
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS BANCO ARENA	6/03/2025 9:57	facturador	Insatisfecho	MALEDUCADO	LA PACIENTE MENCIONA QUE DEBERIA MANEJAR MAS LA FORMA EN LA QUE ATIENDE LOS PACIENTES
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA PUENTE BARCO	18/03/2025 12:10	facturador	Insatisfecho	MALEDUCADO	LA ATENCION FUE BUENA PERO LA SEÑORA QUE ESTABA EN LABORATORIO ES MUY MALGENIADA 77FACTURADORA CAROLINA
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	4/03/2025 9:22	facturador	Insatisfecho	MALEDUCADO	la de facturación es muy grosera, piensa que yo vendo las citas y no me da las dos citas
<b>MARZO</b>	Odontologia	UBA LOMA DE BOLIVAR	21/03/2025 10:42	facturador	Insatisfecho	MALEDUCADO	No
<b>MARZO</b>	Odontologia	IPS SAN MATEO	21/03/2025 8:15	facturador	Insatisfecho	NO DA INFORMACION	El espacio es muy reducido necesitamos algo más amplio más grande



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>MARZO</b>	Promocion y Prevencion	IPS CLARET	26/03/2025 7:44	facturador	Insatisfecho	NO DA INFORMACION	QUE LA FACTURADORA SEA MAS HUMANA CON LOS USUARIOS
<b>MARZO</b>	Promocion y Prevencion	IPS BANCO ARENA	6/03/2025 9:25	facturador	Insatisfecho	MALEDUCADO	LA PACIENTE MENCIONA QUE LA PERSONA DE FACTURACION NO LE ATIENDE DE BUENA FORMA
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	26/03/2025 15:10	facturador	Insatisfecho	NO DA INFORMACION	Mejor atención de las enfermeras, muy amargadas. Respondió la madre
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	18/03/2025 11:03	Jefe Enfermeria	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	mejor atencion por le medico
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	11/03/2025 9:25	Jefe Enfermeria	Insatisfecho	0	que el medico tome a uno el peso y la tensión por que no lo hace gracias
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS PALMERAS	3/03/2025 8:09	Jefe Enfermeria	Insatisfecho	OTRO	Regular enfermera: su actitud no fue agradable, no es tan eficiente y se nota que le falta conocimiento de su puesto. Sugerencia: que la enfermera que entrega las ordenes mejore la atención
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	25/03/2025 9:09	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	LA MADRE ANDREA LIZCANO BAUTISTA RESPONDE
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	21/03/2025 9:56	medicopyp	Insatisfecho	OTRO	LA DR ERIKA BARRIOS NO TUVO BUEN TRATO EN MI CONSULTA ES MUY PREPOTENTE Y ME HISO SENTIR INCOMODO
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS OLIVOS	20/03/2025 11:56	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	Usuaría refiere haber recibido mala atención por parte de la médica Carmen Gómez, expresa "no se deja hablar, es lo que ella diga y ya". Sugiere mejorar atención que brinda la médica.
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS ERMITA	20/03/2025 10:49	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	la IPS quedo muy bonita
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS ERMITA	18/03/2025 10:06	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	solo hay un médico y queria a una medica mujer
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS SAN MATEO	18/03/2025 8:38	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	Que se dejen hablar más en el momento de la consulta
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS TOLEDO PLATA	17/03/2025 7:45	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	No le gusto la atención del doctor Miguel Ángel
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	11/03/2025 10:13	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	que el medico me escuche
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	7/03/2025 10:34	medicopyp	Insatisfecho	OTRO	si el doctor no me toma la tesnsion
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	7/03/2025 9:31	medicopyp	Insatisfecho	OTRO	si que el medico nos tome el peso y la tensión
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	4/03/2025 11:55	medicopyp	Insatisfecho	NO SE DEJA HABLAR	el dr cristian estrada tiene mal trato al paciente es muy grosero daña el resto de la atencion
<b>MARZO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	22/03/2025 9:39	medicopyp	Insatisfecho	0	Sugiere mayor atención médica en hospitalización
<b>MARZO</b>	Odontologia	UBA LIBERTAD	12/03/2025 14:53	medicopyp	Insatisfecho	OTRO	LA DOCTORA CON EL CELULAR EN LA MANO.


**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES****Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02****INFORME****Fecha: 25/01/2023**

<b>MARZO</b>	Odontologia	UBA PUENTE BARCO	3/03/20 25 17:08	medicopyp	Insatisfecho	OTRO	la atencion es buena solo que el odontologo es como malgeniado
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	31/03/20 25 18:23	medicopyp	Insatisfecho	NO ESCUCHA AL USUARIO	Responde Luis Alejandro Zarza. Que los médicos y enfermeras sean más humanos
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	31/03/20 25 8:49	medicopyp	Insatisfecho	NO ESCUCHA AL USUARIO	viernesvineurgenciasdrolavememand oparalacasa,me dijoqueteniaestarmuriéndomedespúesvolvihoycondengue
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	26/03/20 25 9:05	medicopyp	Insatisfecho	TRATO DIGNO	Refiere que el médico de la noche peli largo churco contextura gruesa no le gustó como hablo
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	19/03/20 25 8:42	medicopyp	Insatisfecho	TRATO DIGNO	La dra Karla Carrillo es grosera y aparte se fue hablar
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	18/03/20 25 10:54	medicopyp	Insatisfecho	0	Que el medico diga que tengo que ir por la manilla y ordenes
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	4/03/20 25 16:38	medicopyp	Insatisfecho	OTRO	Mejorar el tiempo de espera de revaloración la doctora alma se demora mucho
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	4/03/20 25 8:51	medicopyp	Insatisfecho	OTRO	El médico se demoró mucho en mandar los laboratorios y la niña vomitaba mucho
<b>MARZO</b>	Hospitalizacion	UBA LIBERTAD	7/03/20 25 12:52	aseo habitacion	Regular	No trapean el piso	Ninguna
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	25/03/20 25 9:09	global	Insatisfecho		LA MADRE ANDREA LIZCANO BAUTISTA RESPONDE
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	21/03/20 25 9:56	global	Insatisfecho		LA DR ERIKA BARRIOS NO TUVO BUEN TRATO EN MI CONSULTA ES MUY PREPOTENTE Y ME HISO SENTIR INCOMODO
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	18/03/20 25 11:03	global	Insatisfecho		mejor atencion por le medico
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	IPS FLORESTA	11/03/20 25 10:13	global	Insatisfecho		que el medico me escuche
<b>MARZO</b>	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	4/03/20 25 11:55	global	Insatisfecho		el dr cristian estrada tiene mal trato al paciente es muy grosero daña el resto de la atencion
<b>MARZO</b>	Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	5/03/20 25 9:43	global	Insatisfecho		En las noches las auxiliares no están pendientes, acompañada por su padre
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA COMUNEROS	27/03/20 25 8:29	global	Insatisfecho		Ninguno
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	27/03/20 25 7:25	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA LIBERTAD	27/03/20 25 7:04	global	Insatisfecho		Que él proceso para pasar a laboratorio sea más rápido
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	27/03/20 25 7:07	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera en laboratorio
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA LIBERTAD	26/03/20 25 9:00	global	Insatisfecho		Que laboratorio sea más rápido y que la jefe de los electros llegue más


**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES****Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02****INFORME****Fecha: 25/01/2023**

							temprano porqué los pacientes deben esperar mucho
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA COMUNEROS	20/03/2025 9:08	global	Insatisfecho		mucha demora en el proceso, deberían trabajar en eso, de resto todo bien
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	14/03/2025 8:52	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera en laboratorio
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	13/03/2025 7:11	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera de laboratorio.
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	12/03/2025 9:42	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera de los laboratorios
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	12/03/2025 9:19	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	11/03/2025 8:27	global	Insatisfecho		Regular porque normalmente no se demora tanto Facturación
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	10/03/2025 8:32	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera de los stickers
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	10/03/2025 7:55	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera de laboratorio se realizan dos filas
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	7/03/2025 9:27	global	Insatisfecho		Mejorar la entrega de stickers ya que los últimos se vuelven los primeros
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	7/03/2025 9:16	global	Insatisfecho		Mejorar Demora en la entrega de stickers de laboratorio
<b>MARZO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	1/03/2025 7:27	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera en laboratorio solo había una auxiliar sacando muestras
<b>MARZO</b>	Promocion y Prevencion	IPS CLARET	26/03/2025 7:44	global	Insatisfecho		QUE LA FACTURADORA SEA MAS HUMANA CON LOS USUARIOS
<b>MARZO</b>	Promocion y Prevencion	UBA PUENTE BARCO	8/03/2025 8:48	global	Insatisfecho		El doctor Estrada llega tarde y aparte es muy grosero
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	31/03/2025 18:35	global	Insatisfecho		Ninguna
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	31/03/2025 18:23	global	Insatisfecho		Responde Luis Alejandro Zarza. Que los médicos y enfermeras sean más humanos
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	26/03/2025 15:10	global	Insatisfecho		Mejor atención de las enfermeras, muy amargadas. Respondió la madre
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	19/03/2025 8:42	global	Insatisfecho		La dra Karla Carrillo es grosera y aparte se fue hablar
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	10/03/2025 14:14	global	Insatisfecho		Muy demorado para que las auxiliares atiendan
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	4/03/2025 16:38	global	Insatisfecho		Mejorar el tiempo de espera de revaloración la doctora alma se demora mucho
<b>MARZO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	4/03/2025 11:36	global	Insatisfecho		Llevo esperando desde las 7am un radio x y no me han atendido, deberían poner acá un radio x

MARZO	Urgencias	UBA POLICLINICO	4/03/20 25 9:23	global	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera por parte de enfermería al momento de realizar procedimiento
MARZO	Urgencias	UBA COMUNEROS	4/03/20 25 8:55	global	Insatisfecho	Se demoran en realizar los exámenes y son repelentes
MARZO	Urgencias	UBA COMUNEROS	4/03/20 25 8:51	global	Insatisfecho	El médico se demoró mucho en mandar los laboratorios y la niña vomitaba mucho
MARZO	Consulta externa	IPS SAN MATEO	31/03/2025 7:31	recomendación	Insatisfecho	Ninguna
MARZO	Consulta externa	IPS PALMERAS	11/03/2025 10:21	recomendación	Insatisfecho	Ninguna sugerencia
MARZO	Hospitalización	UBA POLICLINICO	4/03/20 25 9:10	recomendación	Insatisfecho	Implementar más sillas para los acompañantes en hospitalización
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	27/03/2025 7:25	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	27/03/2025 7:07	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera en laboratorio
MARZO	Laboratorio	UBA LIBERTAD	26/03/2025 9:00	recomendación	Insatisfecho	Que laboratorio sea más rápido y que la jefe de los electros llegue más temprano porque los pacientes deben esperar mucho
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	14/03/2025 8:52	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera en laboratorio
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	13/03/2025 7:11	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera de laboratorio.
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	12/03/2025 9:42	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera de los laboratorios
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	12/03/2025 9:19	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	10/03/2025 8:32	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera de los stickers
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	10/03/2025 7:55	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera de laboratorio se realizan dos filas
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	7/03/2025 9:27	recomendación	Insatisfecho	Mejorar la entrega de stickers ya que los últimos se vuelven los primeros
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	7/03/2025 9:16	recomendación	Insatisfecho	Mejorar Demora en la entrega de stickers de laboratorio
MARZO	Laboratorio	UBA POLICLINICO	1/03/2025 7:27	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera en laboratorio solo había una auxiliar sacando muestras
MARZO	Odontología	IPS OSPINA PEREZ	28/03/2025 10:09	recomendación	Insatisfecho	Ninguna
MARZO	Odontología	IPS BELISARIO	28/03/2025 8:41	recomendación	Insatisfecho	Siempre he encontrado todo a tiempo

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>


MARZO	Odontología	UBA LIBERTAD	25/03/2025 15:15	recomendación	Insatisfecho	Ninguna así está bien Responde acudiente del menor Ashley Gómez
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	10/03/2025 9:36	recomendación	Insatisfecho	Ninguna
MARZO	Promoción y Prevención	IPS SAN MATEO	11/03/2025 8:15	recomendación	Insatisfecho	La encuesta la realizó tía del niño
MARZO	Promoción y Prevención	UBA LOMA DE BOLIVAR	10/03/2025 16:40	recomendación	Insatisfecho	No
MARZO	Promoción y Prevención	IPS SAN MATEO	10/03/2025 9:30	recomendación	Insatisfecho	Ninguna
MARZO	Promoción y Prevención	IPS OSPINA PEREZ	10/03/2025 8:49	recomendación	Insatisfecho	No
MARZO	Urgencias	UBA POLICLINICO	5/03/2025 16:27	recomendación	Insatisfecho	Ninguno
MARZO	Urgencias	UBA POLICLINICO	4/03/2025 16:38	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera de revaloración la doctora alma se demora mucho
MARZO	Urgencias	UBA POLICLINICO	4/03/2025 9:23	recomendación	Insatisfecho	Mejorar el tiempo de espera por parte de enfermería al momento de realizar procedimiento
MARZO	Urgencias	UBA COMUNEROS	4/03/2025 8:51	recomendación	Insatisfecho	El médico se demoró mucho en mandar los laboratorios y la niña vomitaba mucho
MARZO	Urgencias	UBA POLICLINICO	3/03/2025 15:05	recomendación	Insatisfecho	Ninguno
MARZO	Consulta_externa	IPS SAN MATEO	28/03/2025 8:18	instalaciones	Insatisfecho	La encuesta la realizó progenitora de la adolescente, se refiere que la ips le falta espacio en la sala de espera
MARZO	Consulta_externa	UBA LIBERTAD	19/03/2025 17:39	instalaciones	Insatisfecho	Mejorar el servicio de los baños, no tienen agua y cuando se necesita no se puede
MARZO	Consulta_externa	IPS FLORESTA	11/03/2025 10:13	instalaciones	Insatisfecho	que el medico me escuche
MARZO	Consulta_externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	11/03/2025 7:20	instalaciones	Insatisfecho	No, así están bien
MARZO	Consulta_externa	UBA PUENTE BARCO	4/03/2025 11:55	instalaciones	Insatisfecho	el dr cristian estrada tiene mal trato al paciente es muy grosero daña el resto de la atención
MARZO	Consulta_externa	IPS PALMERAS	4/03/2025 11:51	instalaciones	Insatisfecho	instalaciones: la pared se notaba con grietas Sugerencia: que las citas las dieran en orden de llegada
MARZO	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	11/03/2025 8:05	instalaciones	Insatisfecho	El servicio bueno, pero el espacio es muy reducido para tantas personas
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	27/03/2025 8:21	instalaciones	Insatisfecho	Ampliar la ips
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	21/03/2025 8:15	instalaciones	Insatisfecho	El espacio es muy reducido necesitamos algo más amplio más grande
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	17/03/2025 8:56	instalaciones	Insatisfecho	Se necesita Ampliación del puesto de salud

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

MARZO	Odontología	IPS RODEO	13/03/2025 9:36	instalaciones	Insatisfecho	Ninguna
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	13/03/2025 8:54	instalaciones	Insatisfecho	Se necesita que se amplie para mejorar el servicio
MARZO	Odontología	IPS RODEO	10/03/2025 14:09	instalaciones	Insatisfecho	PISO Y PAREDES MANCHADOS
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	10/03/2025 9:36	instalaciones	Insatisfecho	Ninguna
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	10/03/2025 8:15	instalaciones	Insatisfecho	Ampliar la ips para mayor comodidad
MARZO	Odontología	IPS SAN MATEO	6/03/2025 9:23	instalaciones	Insatisfecho	Ampliar la sede
MARZO	Odontología	IPS SEVILLA	6/03/2025 8:06	instalaciones	Insatisfecho	Sugerencias. Ampliar la sala de espera
MARZO	Promocion y Prevencion	IPS SAN MATEO	20/03/2025 8:06	instalaciones	Insatisfecho	El espacio es muy reducido
MARZO	Promocion y Prevencion	IPS BUENA ESPERANZA	19/03/2025 8:56	instalaciones	Insatisfecho	No ninguna
MARZO	Promocion y Prevencion	IPS SAN MATEO	18/03/2025 8:10	instalaciones	Insatisfecho	El espacio es muy reducido
MARZO	Promocion y Prevencion	IPS SAN MATEO	4/03/2025 9:05	instalaciones	Insatisfecho	El espacio es muy reducido
MARZO	Urgencias	UBA LIBERTAD	31/03/2025 17:47	instalaciones	Insatisfecho	Ninguna
MARZO	Urgencias	UBA LIBERTAD	31/03/2025 11:15	instalaciones	Insatisfecho	Más organización en las enfermeras, se mueven mucho y no dan razón

De las 410 insatisfacciones, se tomaron en cuenta para el siguiente análisis las 224 con sugerencias y observaciones recogidas entre enero y marzo de 2025 donde se desprende un panorama coherente, aunque los porcentajes globales de satisfacción se mantienen altos, una franja de usuarios describe fallas repetitivas que minan la percepción de calidad. El 37 % de las historias exactamente 83 señala al facturador como origen del malestar; los términos más frecuentes son *“maleducado”*, *“no da información”* y *“tiene preferencias”*. A estos casos se suman otros 24 relatos (11 %) en los que el vigilante aparece como figura problemática por impedir el ingreso, hablar en tono brusco o no orientar a los acompañantes, el personal clínico también recibe una cuota relevante de críticas 54 usuarios (24 %) mencionan médicos que no escuchan, enfermeras que no saben tratar al paciente o auxiliares que se niegan a explicar procedimientos.

Las demoras constituyen el segundo gran eje de malestar, 49 usuarios, equivalentes al 22 % del total, describen esperas prolongadas para facturar, ser llamados a triaje, recibir resultados o entrar a consulta. Frases como *“dos horas para canalizar”*, *“tres horas esperando”* o *“hay que hacer dos filas”* se repiten sobre todo en Laboratorio, Urgencias y Consulta Externa. A la espera se suma la incomodidad física 33 testimonios (15 %) aluden a salas estrechas, pasillos saturados, falta de ventilación o baños sin agua, con énfasis en el laboratorio de Loma de Bolívar y en las áreas de espera de San Mateo y Puente Barco.

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>


Cuando todas estas molestias confluyen, el usuario las resume en una percepción global negativa, eso ocurre en 42 historias (19 %), donde la respuesta es “insatisfecho” sin identificar un responsable único, sino la suma de pequeños fallos. Si se examina el detalle por servicio, Consulta Externa encabeza el conteo con 67 insatisfacciones domina el maltrato de facturación, la demora para asignar citas y la sensación de que el médico no escucha. Le sigue Laboratorio con 46 reportes, centrados en la lentitud de la caja y la toma de muestras, así como en la estrechez del espacio físico; la mayor parte proviene de Loma de Bolívar y Policlínico. Urgencias acumula 41 insatisfacciones que combinan trato grosero durante el triaje, falta de información clínica y largas esperas en revaloración, sobre todo en Puente Barco y Libertad. Promoción y Prevención reúne 20 relatos en los que resaltan el cobro confuso y los ambientes reducidos, mientras que Odontología aporta 28 historias, muchas de ellas referidas a odontólogos regañones y petición de ampliar consultorios en San Mateo y Sevilla. Hospitalización, con 22 narraciones, se enfoca casi siempre en la limpieza deficiente y en enfermeras poco empáticas, fenómeno patente en Libertad y Puente Barco.

La evolución temporal también aporta matices, enero concentró 102 relatos y fijó el tono de la insatisfacción problemas de facturación y vigilantes poco cordiales, acompañados de filas interminables en Laboratorio. En febrero las insatisfacciones bajaron a 69, pero emergió con fuerza la discusión sobre espacios estrechos, un motivo que se repetiría con insistencia en sedes como Loma de Bolívar y San Mateo. Marzo, con 53 testimonios, redujo el volumen total, pero recuperó la crítica al trato clínico, calificándolo de prepotente o distante, y elevó las denuncias por lentitud en el Laboratorio del Policlínico.

Al revisar quiénes sufren más estas deficiencias, aparecen tres grupos, 7 relatos provienen de adultos mayores que no escuchan bien y no reciben apoyo en las filas. Tres mensajes pertenecen a personas con discapacidad auditiva que demandan interpretación en lengua de señas o, al menos, instrucciones escritas claras y 5 madres con bebés describen la dificultad para ingresar y moverse en sedes congestionadas.

Todas estas voces convergen en un conjunto de sugerencias, varios usuarios piden que se enseñe a facturadores, vigilantes y personal clínico a escuchar y a hablar con cortesía. Otros reclaman procesos visibles y simples, con carteles que expliquen cada paso y tiempos estimados, sobre todo en Laboratorio y Urgencias, muchos proponen redistribuir sillas o ampliar consultorios para aliviar la sensación de hacinamiento, mientras otros sugieren pantallas que muestren en tiempo real cuántos pacientes esperan y cuánto demora cada fase. Finalmente, un puñado solicita la figura de un orientador que acompañe a quienes se pierden entre pasillos y filas, cerrando así la queja recurrente de que “nadie da información”.

En síntesis, las historias evidencian que la insatisfacción no surge de un gran fallo aislado, sino de la acumulación de detalles un vigilante que no saluda, una ventanilla que responde de mala gana, una camilla que nunca llega o una fila que no avanza. Atacar esos micro desencuentros, con especial cuidado en Puente Barco, Libertad, Loma de Bolívar, San Mateo y Policlínico, permitirá que los altos indicadores de satisfacción cuantitativa se traduzcan, por fin, en relatos positivos de experiencia real.

	<b>TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>	<b>Código: TIC-04-M-03-F-06</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 25/01/2023</b>

### Conclusiones

Durante el primer trimestre de 2025 se recopilieron 410 insatisfacciones cuantitativas y 224 relatos cualitativos, aunque el índice global de satisfacción se mantuvo por encima de 96 %, estas cifras revelan focos de malestar persistente en servicios y sedes muy concretas. Consulta Externa y Urgencias concentran más de la mitad de las insatisfacciones (208) y, dentro de ellas, la UBA Puente Barco y la UBA Libertad aportan casi dos de cada tres incidentes. Laboratorio (71) y Odontología (58) sufren principalmente por demoras operativas y espacios reducidos, con picos en Loma de Bolívar y Policlínico. Hospitalización registra solo 34 insatisfacciones, pero el 97 % ocurre en Libertad y Puente Barco y se asocia a problemas de aseo y trato de enfermería.

Las narrativas repiten tres motivos transversales falta de cortesía o información (facturadores y vigilantes), tiempos de espera excesivos y ambientes físicos estrechos o incómodos, en enero los usuarios se quejaron sobre todo de maltrato en ventanilla; en febrero bajaron los reclamos, pero crecieron los mensajes sobre falta de espacio; en marzo repuntaron las críticas al trato clínico y a la lentitud de Laboratorio. Adultos mayores, personas con discapacidad auditiva y madres con bebés aparecen como los grupos más afectados por barreras de acceso y orientación.

<b>ELABORADO POR:</b>	Arley Farid Pereira Mora Apoyo Profesional
<b>REVISADO POR:</b>	Yurley Amparo Duarte Duarte
<b>ANEXOS:</b>	Consolidados de insatisfacciones por mes



**YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE**  
**JEFE DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**  
**E.S.E IMSALUD**